

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Ekonomická fakulta



DIPLOMOVÁ PRÁCE

2011

Bc. Lucie Vondrová

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Ekonomická fakulta

Studijní program: N 6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii

Consumer protection in the Czech Republic and in the European Union

DP-EF-KMG-2011-67

Bc. Lucie Vondrová

Vedoucí práce: PhDr. Ing. Jaroslava Dědková, Ph.D., katedra marketingu

Počet stran: 93

Počet příloh: 0

Datum odevzdání: 2. 5. 2011

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucí diplomové práce.

V Liberci, 26. 04. 2011

Lucie Vondrová

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí své diplomové práce PhDr. Ing. Jaroslavě Dědkové, Ph.D., za svědomité a odborné vedení, cenné rady, ochotu a trpělivost, se kterou mi věnovala svůj čas při konzultacích této práce.

Anotace

Tématem diplomové práce je ochrana spotřebitele v Evropské unii a ve vybraných členských státech, konkrétně v České Republice a Spojeném království Velké Británie a Severního Irska. Cílem práce je představit historický vývoj, právní úpravu, druhy spotřebitelských smluv, institucionální zabezpečení státními orgány a spotřebitelskými organizacemi a možnosti řešení spotřebitelských sporů v rámci ochrany spotřebitele. V práci dochází ke komparaci této problematiky mezi Českou Republikou a Spojeným královstvím, především je zde ukázána vyspělost Spojeného království oproti České Republice. V závěru práce je uvedeno několik případových studií vyřešených spotřebitelských sporů pomocí finančního arbitra v České Republice, finančního ombudsmana ve Spojeném království a pomocí Sítě evropských spotřebitelských center.

Klíčová slova

Ochrana spotřebitele, Evropská unie, Česká Republika, Spojené království Velké Británie a Severního Irska, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Annotation

The topic of the thesis is consumer protection in the European Union and selected member states, namely the Czech Republic and the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland. The aim of this thesis is to introduce the historical development, regulation, types of consumer contracts, institutional support from national authorities and consumer organizations and the possibilities of resolving consumer disputes in the context of consumer protection. The thesis involves a comparison of this issue between the Czech Republic and the United Kingdom, in particular, there is shown that the United Kingdom is more advanced. The conclusion contains several case studies of consumer disputes resolved by the Financial Arbiter of the Czech Republic, the ombudsman for financial services in the UK and through a European Consumer Centres Network.

Keywords

Consumer protection, European Union, Czech Republic, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, alternative dispute resolution.

Obsah

Seznam ilustrací.....	12
Seznam tabulek.....	13
Seznam použitých zkratk, značek a symbolů.....	14
Úvod.....	16
1 Ochrana spotřebitele v ČR.....	18
1.1 Základní pojmy	18
1.2 Historický vývoj	19
1.3 Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR	21
1.3.1 Soukromoprávní a veřejnoprávní úprava ochrany spotřebitele.....	21
1.3.2 Zákony v oblasti ochrany spotřebitele	21
1.4 Spotřebitelské smlouvy	25
1.5 Institucionální zabezpečení v oblasti ochrany spotřebitele.....	27
1.5.1 Státní orgány	27
1.5.2 Spotřebitelské organizace.....	32
1.6 Označování nezávadných výrobků	34
1.7 Spotřebitelské spory.....	37
1.8 Informace pro spotřebitele v médiích	37
2 Ochrana spotřebitele v Evropské unii.....	39
2.1 Historický vývoj	39
2.2 Strategie spotřebitelské politiky 2007 - 2013	40
2.3 Právní úprava ochrany spotřebitele v EU	41

2.4	Institucionální zabezpečení v oblasti ochrany spotřebitele.....	44
2.4.1	Orgány EU	45
2.4.2	Spotřebitelské organizace.....	48
2.5	Označování nezávadných výrobků	49
2.6	Systém RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Products)	50
2.7	Mimosoudní řešení sporů v EU (ADR)	51
2.8	Dolceta (Development of On Line Consumers Education Tools for Adults).....	53
3	Komparace ochrany spotřebitele se Spojeným královstvím Velké Británie a Severního Irska.....	54
3.1	Právní úprava ochrany spotřebitele ve Spojeném království.....	54
3.2	Spotřebitelské smlouvy	57
3.3	Institucionální zabezpečení v oblasti ochrany spotřebitele.....	58
3.3.1	Státní orgány	58
3.3.2	Spotřebitelské organizace.....	60
3.4	Označování nezávadných výrobků	62
3.5	Spotřebitelské spory.....	63
3.5.1	Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR).....	63
3.5.2	Super stížnosti	64
3.6	Informace pro spotřebitele v médiích	65
3.7	Hodnotící zprávy EU	65
4	Případové studie konkrétních případů	68
4.1	Případové studie v České Republice řešené za pomoci finančního arbitra	68
4.1.1	Případová studia 1. případu.....	69

4.1.2	Případová studia 2. případu.....	71
4.1.3	Případová studia 3. případu.....	72
4.2	Případové studie ve Spojeném království řešené za pomoci finančního ombudsmana	74
4.2.1	Případová studia 4. případu.....	75
4.2.2	Případová studie 5. případu.....	77
4.2.3	Případová studie 6. případu.....	78
4.3	Případové studie řešené za pomoci Sítě evropských spotřebitelských center	79
4.3.1	Případová studia 7. případu.....	80
4.3.2	Případová studia 8. případu.....	81
Závěr.....		82
Seznam literatury		85

Seznam ilustrací

Obr. 1: Označení Czech Made.....	35
Obr. 2: Značka BIO	35
Obr. 3: Značka ekologicky šetrný výrobek	36
Obr. 4: Značka KLASA.....	36
Obr. 5: Evropská ekoznačka.....	49
Obr. 6: Označení CE.....	50
Obr. 7: The Kite Mark	62
Obr. 8: The Lion Mark	62

Seznam tabulek

Tab. 1: Platebních karty	69
Tab. 2: Úhrady peněz v tuzemsku	72
Tab. 3: Bankovní poplatky	74
Tab. 4: Pojištění schopnosti splácet osobní půjčky	75
Tab. 5: Běžné účty	77
Tab. 6: Platební karty.....	78
Tab. 7: Přeshraniční spory řešené ESC	80

Seznam použitých zkratk, značek a symbolů

ADR	Mimosoudní řešení sporů
AMEA	Evropská agentura pro léčiva
ANEC	Evropská asociace pro koordinaci zastoupení spotřebitelů při normalizaci
BEUC	Svaz evropských spotřebitelů
CE	Conformité Européenne
ČÚZZS	Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČPI	Česká plemenářská inspekce
ČR	Česká republika
DG SANCO	Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele
ECCG	Evropská spotřebitelská poradní skupina
ECC-Net	Síť evropských spotřebitelských center
EFSA	Evropský úřad pro bezpečnost potravin
EHS	Evropské hospodářské společenství
EMA	Evropská agentura pro léčiva
ES	Evropské společenství
ESC	Evropské spotřebitelské centrum pro ČR v Praze
EU	Evropská unie
FIN-NET	Síť pro mimosoudní urovnání přeshraničních finančních sporů
Mil.	Milion
MO ČR	Ministerstvo obrany České republiky
MPO ČR	Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky

MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
MZ ČR	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
MZe ČR	Ministerstvo zemědělství České republiky
MŽP	Ministerstvo životního prostředí
SČMSD	Svaz českých a moravských spotřebních družstev
SEI	Státní energetická inspekce
SOS	Sdružení obrany spotřebitelů
STEP	Sít' ekologických poraden ČR
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
SVS	ČR Státní veterinární správa České republiky
SZPI	Státní zemědělská a potravinářská inspekce
SZÚ	Státní zdravotní ústav
UKZUZ	Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský
ÚNMZ	Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví

Úvod

V dnešní době je spotřebitelům nabízeno velké množství produktů a služeb, které vstupují na trh každý den. Zároveň zde existuje řada nepoctivých obchodníků a výrobců, kteří chtějí využít jejich neznalosti ve svůj prospěch, proto jsou spotřebitelé ze všech zemí často v nevýhodném postavení a čelí právní nejistotě. Cílem ochrany spotřebitele je chránit práva občanů a ukázat jim, jak lze těchto práv využít. Důležité je zajistit vysokou informovanost spotřebitele o této problematice, aby se mohl při výběru zboží a služeb rozhodnout ve svém nejlepším zájmu. Tato politika je důležitá pro ekonomický růst, neboť vyšší důvěra spotřebitele přispívá ke zvýšenému zájmu o nákup zboží a služeb.

Cílem práce je zpracovat téma ochrany spotřebitele v rámci Evropské unie (dále jen EU) a dvou členských států, konkrétně České republiky (dále jen ČR) a Spojeného království Velké Británie a Severního Irska (dále jen Spojené království), s následnou komparací ČR se Spojeným královstvím. Národní orgány a spotřebitelské organizace, stejně tak jako řada právních předpisů, poskytují informace v oblasti spotřebitelské problematiky. Díky existenci jednotného evropského trhu dochází postupně k harmonizaci práv spotřebitele v celé EU. Spotřebitelské politiky v EU mají zásluhu na zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele při nákupu zboží i v jiných zemích. ČR i Spojené království přijímají nařízení EU a implementují obsah směrnic do národního práva prostřednictvím zákonů nebo jiných právních předpisů, aby byly účinné. Ačkoliv se na základě komparace vyspělost ČR a Spojeného království od sebe liší, právní normy na ochranu spotřebitele se díky členství v EU začínají pomalu přibližovat.

Dobře fungující systém ochrany spotřebitele musí mít efektivní řešení spotřebitelských sporů. Občané se mohou rozhodnout pro soudní cestu nebo pro jednodušší mimosoudní řešení sporů. Jsou zde přiblíženy možnosti řešení těchto sporů v EU i v obou uvedených zemích s následným porovnáním. V závěru práce jsou uvedeny nejčastější stížnosti občanů na finanční služby a jsou zde ukázány případové studie několika vyřešených sporů

pomocí finančního arbitra v ČR, finančního ombudsmana ve Spojeném království a pomocí Sítě evropských spotřebitelských center.

1 Ochrana spotřebitele v ČR

První kapitola vysvětluje základní pojmy v oblasti ochrany spotřebitele, popisuje ochranu spotřebitele v ČR od jejího historického vývoje, přes právní úpravu, spotřebitelské smlouvy, institucionální zabezpečení státními orgány a spotřebitelskými institucemi, až po spotřebitelské spory.

1.1 Základní pojmy

Spotřebitel

Pojem spotřebitel se do našeho právního řádu dostává na základě zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ten v § 2 odst. 1 definuje pojem spotřebitel pro účely tohoto zákona jako *fyzickou nebo právnickou osobu, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami*. [1, s. 7-8]

Z hlediska soukromoprávní úpravy, pojem spotřebitel nalezneme v § 52 odst. 3 zákona č. 40/1946 Sb., občanský zákoník, který jej vymezuje jako *osobu, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti*. [1, s. 7-8]

Z hlediska směrnic EU pojem spotřebitel nalezneme v čl. 2 směrnice Rady č. 85/577/EHS, který jej vymezuje jako *fyzickou osobu, jež jedná za účelem, který je mimo obsah její činnosti, podnikání nebo profese*. [1, s. 7-8]

Dle české právní úpravy je spotřebitel pojmem širším než v EU. V ČR je za spotřebitele považována jak fyzická, tak právnická osoba i osoba samostatně výdělečně činná. [1, s. 7-8]

Spotřebitelé mají určitá práva, ale i povinnosti, která by měli ve vlastním zájmu dodržovat. Osm práv spotřebitelů definovala Mezinárodní organizace spotřebitelů (Consumers International) založena v roce 1960. Mezi tato práva spotřebitelů patří:

- Právo na bezpečnost: spotřebitel má právo, aby výrobky a služby, byly bezpečné a neohrožily jeho zdraví

- Právo na volný výběr: spotřebitel má právo na výběr v požadované kvalitě a za přijatelnou cenu pořídit výrobky a služby
- Právo na odškodnění: spotřebitel má právo na náhradu za poškozené zboží
- Právo na informace: spotřebitel má právo na informace o výrobku
- Právo na vzdělání: právo spotřebitele získat znalosti k výběru výrobků a služeb
- Právo na základní potřeby: právo spotřebitele mít přístup k výrobkům a službám uspokojujících jeho základní potřeby
- Právo na zdravé životní prostředí: spotřebitel má právo na životní prostředí, které výrobky a služby neohrožují v průběhu jejich výroby, užití a likvidace
- Právo na zastupování: spotřebitel má právo vytvářet spotřebitelské organizace na jeho ochranu. [1, s. 10-11]

Ochrana spotřebitele

Pojem ochrana spotřebitele znamená činnost prováděnou státem, organizacemi či spotřebiteli, která usiluje o zlepšení pozice spotřebitele na trhu a o zajištění ochrany jeho práv. Cílem ochrany spotřebitele je odstranit nedokonalost trhu, zajistit rovnost mezi spotřebiteli, výrobcí a prodejci, rozvíjet tržní podmínky, aby spotřebitel měl možnost většího výběru výrobků a služeb za přijatelné ceny. [1, s. 15]

1.2 Historický vývoj

Prvky ochrany spotřebitele lze nalézt v těch nejstarších veřejnoprávních a soukromoprávních normách. Již právo římské poskytovalo spotřebiteli na svou dobu dostatečnou ochranu. Římská právní kultura vyvinula několik typů smluv: zápůjčku, půjčku či výpůjčku, smlouvu o úschově, smlouvu kupní a další. Dodržování norem měl zpočátku na starost panovník, ale s neustálým rozvojem měst přecházely pravomoci, týkající se ochrany spotřebitele, na města, konšele a radní a v konečné fázi od roku 1318 na cechy. Na našem území byla v roce 1579 vydána tiskem Práva městská království českého, která zahrnovala výše zmiňované právo římské nebo právo zemské. V rámci

soukromoprávní ochrany spotřebitele byl v roce 1811 vydán Všeobecný zákoník občanský, který upravoval práva a povinnosti smluvních stran. Tento zákoník platil na našem území do 31. 12. 1950, kdy byl nahrazen občanským zákoníkem č. 141/1950 Sb. [2, s. 6-7, 3, s. 21-27, 4]

V roce 1859 byl vydán živnostenský zákon, díky kterému byly živnosti a řemesla prohlášeny za svobodné. Kdokoliv si zakoupil živnostenský list, mohl provozovat živnost nebo řemeslo. Práva a povinnosti výrobců upravoval v té době rakouský Živnostenský řád, který v sobě obsahoval i prvky týkající se ochrany práv zákazníka, upravoval základní povinnosti a práva osob provozujících živnost, stanovil mimo jiné povinnost označit provozovnu nebo informovat o některých druzích zboží. Za přestupky v živnostenském podnikání bylo možno uložit trest vězení. [2, s. 6-7, 3, s. 21-27, 4]

Po roce 1949 se ochrany spotřebitele týkal zákon č. 160/1949 Sb., o vnitřním obchodě, který zajišťoval oběh zboží, jeho distribuci a kontrolu spotřeby. Soukromoprávní ochrana zákazníka pak byla zajištěna v roce 1950 prostřednictvím občanského zákoníku, poté prostřednictvím občanského zákoníku č. 40/1964, kde byla obsažena úprava poskytování služeb a prodeje v obchodě i odpovědnost za vady a úprava záručních lhůt. Občanský zákoník č. 40/1964 upravuje některé prvky v rámci ochrany spotřebitele doposud. Konkrétní speciální zákon, který by se zabýval ochranou spotřebitele před rokem 1900, neexistoval ani nevycházely žádné spotřebitelské časopisy. [2, s. 6-7, 3, s. 21-27, 4]

Novodobá ochrana spotřebitele je u nás datována až od roku 1992, kdy byly přijaty dva zákony a to zákon č. 240/1992 Sb., o české obchodní inspekci a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. [2, s. 6-7, 3, s. 21-27, 4]

1.3 Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR

V současné době je ochrana spotřebitele zajištěna různými způsoby právní ochrany, které netvoří jednotný celek. Právní úprava je rozdělena do právních předpisů, které jsou součástí různých odvětví práva. Nejedná se jen o právo soukromé a veřejné, ale i o právo procesní, trestněprávní, mezinárodní nebo právo na úrovni práva Evropské společnosti (dále jen ES). Základní a nejvyšší normou je Ústava České republiky (Zákon č. 1/1993 Sb.) a ústavní zákony, dále ochranu spotřebitele zajišťují zákony, nařízení vlády, vyhlášky ministerstev nebo směrnice EU.

1.3.1 Soukromoprávní a veřejnoprávní úprava ochrany spotřebitele

Soukromé právo, které je těžištěm právní ochrany spotřebitele, reguluje vztahy konkrétních osob v případě, kdy nedošlo k dobrovolnému splnění povinnosti ze strany podnikatelských osob. Typickým orgánem ochrany spotřebitele je soud. Při porušení práva je nezbytné, aby se spotřebitel, jehož právo bylo porušeno, sám domáhal nápravy. Soukromoprávní ochrana je ochranou následnou a směřuje k nápravě. V oblasti soukromého práva se problematice ochrany spotřebitele věnuje občanský zákoník. [1, s. 12-13, 2, s. 5-6]

Oproti tomu právo veřejné charakterizuje chování subjektu jako člena určité skupiny, zahrnuje i případy, kdy se spotřebitel sám práva nedomáhá. Veřejnoprávní úprava umožňuje sankcionovat porušení práv a povinností bez konkrétního jednání spotřebitele. Tato ochrana má funkci preventivní a nastupuje obvykle z vůle státního orgánu. Oproti soudnímu řízení je řízení před správními orgány rychlejší. V oblasti veřejného práva existuje velké množství právních předpisů, kde významnou roli zaujímá zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. [1, s. 12-13, 2, s. 5-6]

1.3.2 Zákony v oblasti ochrany spotřebitele

Prameny práva se mohou členit podle různých kritérií, zde jsou členěny podle odvětví práva soukromého, veřejného a trestněprávního. Ochrany spotřebitele se dále úzce dotýká také právo občanské, obchodní a správní.

a) soukromoprávní úprava

- **zákon č. 40/1964 Sb. občanský zákoník, v platném znění**

Občanský zákoník byl přijat v roce 1964, od té doby byl mnohokrát novelizován. V oblasti ochrany spotřebitele je významnou novelou zákon č. 509/1991 Sb., kterým do něj byla zařazena právní úprava kupních smluv, vlastnictví koupené věci, požadavky na stanovenou jakost, množství, míru nebo hmotnost, informační povinnosti, odpovědnost za vady, záruční dobu atd. Dále je významnou novelou zákon č. 367/2000 Sb., kterým do něj byla zařazena právní úprava spotřebitelských smluv. Tato novela vstoupila v platnost v roce 2002. [1, s. 35-37, 5, s. 22-23]

Občanský zákoník upravuje občanské právní vztahy právnických a fyzických osob, vztahy mezi nimi a státem, pokud tyto vztahy neupravují jiné zákony. Jinými zákony jsou myšleny specializované právní předpisy, které mají přednost před obecnou právní úpravou (např. obchodní zákoník). Dále se zabývá různými typy smluv: spotřebitelskými, smlouvami uzavíranými na dálku nebo mimo provozovnu, smlouvami směnnými a kupními nebo např. smlouvami o dílo. [1, s. 35-37, 5, s. 22-23]

- **zákon č. 513/1991 Sb. obchodní zákoník, v platném znění**

Smlouva mezi spotřebitelem a podnikatelem může být na základě dohody uzavřena i podle obchodního zákoníku. Obchodní zákoník představuje nejvýznamnější specializovaný předpis k občanskému zákoníku. Pokud obchodní zákoník některé otázky neupravuje, pak se použije občanský zákoník (pokud tyto vztahy neupravuje zvláštní zákon). Pokud obchodní zákoník upravuje otázky jen částečně, použijí se zákoníky oba. [1, s. 37, 6]

Tento zákon upravuje podnikatelské obchodní závazkové vztahy, postavení podnikatelů, chrání podnikatele před nekalou soutěží, tedy před klamavou reklamou, srovnávací reklamou nebo např. před klamavým označováním zboží a služeb. [1, s. 37, 6]

- **zákon č. 59/1998 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, v platném znění**

Zákon definuje pojmy výrobce, výrobek nebo vada výrobku, dále upravuje např. odpovědnost výrobce za vadu výrobku, zproštění odpovědnosti, společnou odpovědnost výrobců, promlčení nebo zánik práva na náhradu škody. V případě uplatnění této odpovědnosti se hradí skutečná škoda a ušlý zisk. [2, s. 11, 7]

- **zákon č. 321/2001 Sb. o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru, v platném znění**

Zákon upravuje podmínky smlouvy, kterou se sjednává spotřebitelský úvěr. Tento zákon stanoví požadavky na její obsah nebo např. důsledky porušení smlouvy. [8]

b) veřejnoprávní úprava

- **zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění**

Zákon na ochranu spotřebitele, který vstoupil v platnost v roce 1992, je první samostatnou právní normou v oblasti ochrany spotřebitele. Cílem zákona je zajistit ochranu spotřebitele při prodeji zboží v obchodě i při poskytování služeb. Zákon upravuje povinnosti podnikatelů ve vztahu ke spotřebitelům, tzn. informovat spotřebitele o cenách a podmínkách týkajících se prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, dodržovat poctivost při prodeji, nediskriminovat spotřebitele atd. [1. s. 28-29]

Opět zde platí nadřazenost specializovaných právních předpisů před obecnou právní úpravou. Zákon o ochraně spotřebitele upravuje povinnosti podnikatelů, pokud tyto povinnosti neupravují jiné specializované zákony (např. Zákon o potravinách a tabákových výrobcích). [1. s. 28-29]

- **zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, v platném znění**

Zákon, který upravuje povinnosti podnikatelů při výrobě potravin a tabákových výrobků a jejich uvádění do oběhu. Dále stanovuje státní orgány, které na toto dohlíží. Mezi státní dozor patří orgány hygienické služby, orgány veterinární správy a Česká zemědělská a potravinářská inspekce. Hlavním cílem je zajistit zdravotní nezávadnost a bezpečnost

potravin, odstranit výrobky s prošlou dobou použitelnosti nebo chybným označením. [2. s. 10]

- **zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, v platném znění**

Cílem zákona je zajistit, aby do oběhu nebyly uváděny výrobky, které by mohly ohrozit zdraví nebo bezpečnost spotřebitele. Hlavními orgány, které působí v této oblasti, jsou Česká obchodní inspekce, Český úřad bezpečnosti a Český báňský úřad. [2, s. 9-10]

- **zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy, v platném znění**

Zákon zakazuje reklamy na zboží, které je zakázáno prodávat (např. drogy), reklamy, které podporují kouření, skryté reklamy nebo např. reklamy na zbraně a střelivo. [2, s. 8-9]

- **zákon č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon, v platném znění**

Zákon upravuje podmínky, které jsou potřebné k získání oprávnění podnikat. Slouží k zajištění odborné způsobilosti podnikatelů v zájmu ochrany spotřebitelů. [1, s. 38]

- **zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže, v platném znění**

Zákon zamezuje vzniku dominantního postavení právnických a fyzických osob při jejich podnikatelské činnosti. Upravuje dohody narušující soutěž, dominantní postavení a jeho zneužívání, spojování soutěžitelů, pokuty a opatření k nápravě, povinnost mlčenlivosti a zachování obchodního tajemství. [2, s. 8]

- **zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění**

Zákon obsahuje paragraf, který upravuje označování zboží cenami. Oprávněné cenové orgány kontrolují označení výrobků platnou cenou odpovídající jednotkovému množství zboží. Cenové označení musí být umístěno na viditelném místě. [1, s. 38]

- **zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, v platném znění**

Cílem tohoto zákona je zajistit, aby výrobky uváděné na trh byly pro spotřebitele bezpečné, určuje dozorové orgány, které kontrolují dodržování zákona. Zákon také zajišťuje fungování evropského systému RAPEX, který se týká informací o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků. [1, s. 34, 9]

- a další.

c) trestněprávní úprava

- **zákon č. 140/1961 Sb. trestní zákon, v platném znění**

Zákon říká, že ten, kdo poškodí spotřebitele, bude potrestán odnětím svobody. Poškozením spotřebitele je myšleno např. porušení závazných ustanovení o cenách nebo zatajení vad výrobků a služeb. [1, s. 37]

1.4 Spotřebitelské smlouvy

Spotřebitelské smlouvy jsou upraveny nejen v občanském zákoníku, ale i v jiných právních předpisech, např. v obchodním zákoníku. Tyto smlouvy se uzavírají mezi spotřebitelem a dodavatelem (osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti), kde dodavatel má povinnost informovat spotřebitele o sobě (jméno, IČO, sídlo, údaj o zápisu v obchodním rejstříku, kontaktní údaje, údaje o příslušném kontrolním orgánu) i o výrobku či službě (název, cena, náklady na dodání, způsob platby, způsob dodání, poučení o právu na odstoupení, doba, po kterou zůstává nabídka či cena v platnosti, náklady na použití komunikačních prostředků na dálku), přičemž tyto informace nemusí mít písemnou formu. Smlouvy poskytují výhodu spotřebiteli, dle zákona nemůže být smluvní ujednání v jeho neprospěch a nemůže se vzdát práv, která mu zákon poskytuje. Spotřebitel může uzavřít smlouvu s dodavatelem na základě přímého kontaktu v provozovně nebo mimo provozovnu (podomní prodeje), také na základě prostředků komunikace na dálku (distanční smlouvy). [2, s. 23-24]

Záruční doba u spotřebního zboží je 24 měsíců od data prodeje věci, u potravinářského zboží je tato lhůta 8 dní, u prodeje krmiv 3 týdny a u prodeje zvířat 6 týdnů. Reklamovat je možno zboží za vady, které se vyskytly po prodeji, nelze reklamovat zboží na vady vzniklé běžným opotřebením zboží [5, s. 140]

- **Spotřebitelské smlouvy dle občanského zákoníku**

Uzavření **smluv mimo provozovnu** vzniká při podomním prodeji nebo při předvádějících akcích, kdy spotřebitel není připraven, nemá k dispozici možnost porovnání s ostatními výrobky či službami. U tohoto typu smluv má spotřebitel právo na odstoupení do 14 dnů od podpisu smlouvy a bez udání důvodu. V případě, že dodavatel ještě nesplnil dodávku či službu, dochází k prodloužení vypovězení smlouvy na jeden měsíc. Toto však neplatí, pokud byla návštěva dodavatele u spotřebitele předem sjednána, pak se postupuje stejně, jako při zakoupení zboží na prodejně. Dodavatel musí dodat písemně spotřebiteli své jméno, adresu či sídlo a podmínky, při kterých má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy, pokud nesplní tuto informační povinnost, prodlužuje se lhůta odstoupení od smlouvy na jeden rok od podpisu smlouvy. [3, s. 203-205]

Mezi prostředky komunikace u **distančních smluv** patří neadresný tisk, katalogy, telefon, elektronická pošta, fax, rozhlas nebo televize. Při uzavření distančních smluv musí být spotřebiteli písemně poskytnuty tyto informace: obchodní jméno a IČO dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby, informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy, informace o službách po prodeji a o zárukách, podmínky pro zrušení smlouvy, pokud není určena doba platnosti nebo je platnost delší než 1 rok. Spotřebitel má právo od smlouvy na dálku odstoupit do 14 dnů ode dne, kdy byl objednaný výrobek doručen a to bez udání důvodu. Pokud dodavatel nesplní informační povinnost, prodlužuje se lhůta pro odstoupení od smlouvy na tři měsíce. [2, s. 32-34]

Mezi další často používané smlouvy, které jsou sjednávány na základě občanského zákoníku, patří: Kupní smlouva, Smlouva o dílo, Smlouva o úschově, Smlouva o ubytování, Smlouva o přepravě osob, Smlouva o přepravě nákladu, Smlouva o obstarání prodeje věci, Smlouva o nájmu, Smlouva o vkladu, Pojistná smlouva nebo Cestovní smlouva.

- **Spotřebitelské smlouvy dle obchodního zákoníku**

Mezi nejčastěji používané smlouvy, které jsou sjednávány na základě obchodního zákoníku, patří: Smlouva o úvěru, Smlouva o inkasu, Smlouva o bankovním uložení věci, Smlouva o běžném účtu nebo Smlouva o vkladovém účtu.

1.5 Institucionální zabezpečení v oblasti ochrany spotřebitele

Právo ochrany spotřebitele nelze přiřadit do kompetence jednomu orgánu státní správy. Nejvíce se o tuto problematiku stará Ministerstvo průmyslu a obchodu, dále Ministerstvo zemědělství nebo Ministerstvo zdravotnictví, okrajově také Ministerstvo financí, Ministerstvo vnitra a Ministerstvo kultury ČR. K ochraně spotřebitele vznikla i nestátní sdružení spotřebitelů a jiné právnické osoby.

1.5.1 Státní orgány

Dozor nad dodržováním pravidel v rámci ochrany spotřebitele vykonávají státní orgány v rámci jednotlivých ministerstev. V roce 1999 došlo k rozdělení kompetencí mezi čtyři inspekční instituce: Českou obchodní inspekci, Českou zemědělskou a potravinářskou inspekci, orgány ochrany veřejného zdraví a orgány veterinární správy.

Orgány spadající pod Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR (dále jen MPO ČR)

MPO ČR je ústředním orgánem na úseku průmyslové výroby, dále je ústředním orgánem pro vnitřní obchod a ochranu spotřebitelů, zahraniční obchod, pro věci malých a středních podniků a pro věci živností, technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, průmyslový průzkum, rozvoj techniky a technologií. Pod MPO ČR je i Česká obchodní inspekce. [3, s. 76]

- **Česká obchodní inspekce (dále jen ČOI)**

ČOI byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Tento státní orgán chrání práva spotřebitelů tím, že dohlíží na prodejce zboží, poskytovatele služeb,

spotřebitelských úvěrů nebo provozovatele tržišť. ČOI kontroluje kvalitu zboží a služeb na trhu, zejména: dodržování podmínek stanovených právními předpisy pro provozování nebo poskytování činností, dodržování dohodnutých nebo stanovených podmínek a kvality poskytovaných služeb, dodržování stanovených podmínek ze strany poskytovatelů spotřebitelských úvěrů, dodržování podmínek nutných zajištění jakosti, zdravotní nezávadnosti a bezpečnosti výrobků a služeb, poskytování řádných informací o výrobcích a správné označení výrobků, aby nedocházelo ke klamání spotřebitele atd. Potraviny, pokrmy a tabákové výrobky kontroluje pouze v rámci poctivosti prodeje, tímto se zabývá Státní zemědělská a potravinářská inspekce. [10, s. 74-76, 11]

ČOI se člení na ústřední inspektorát a 14 regionálních inspektorátů se sídly v krajských městech. V čele je ústřední ředitel, jmenovaný ministrem průmyslu a obchodu, jednotlivé regionální inspektoráty řídí ředitelé, které jmenuje ústřední ředitel. [10, s. 74-76, 11]

Inspekce poskytuje pro spotřebitele informační činnost prostřednictvím masmédií, ale i poradenskou činnost na všech svých pracovištích. Spolupracuje se Živnostenskými úřady, Generálním ředitelstvím cel, Českým komunikačním úřadem, Českou inspekcí životního prostředí, Policií a s Profesními sdruženími a asociacemi. Dále provádí kontrolu prostřednictvím inspektorů, kteří mají určitá oprávnění: mohou vstupovat do provozoven výrobce, dovozce nebo distributora a požadovat od kontrolovaných osob doklady a potřebné údaje. V případě zjištění nedostatků jsou povinné kontrolované osoby tyto nedostatky odstranit. Inspektoři se prokazují průkazy ČOI, za porušení zákona mohou udělit finanční sankci nebo zákaz prodeje výrobků. Finanční sankce se pohybuje do výše 50 000 000 Kč, méně závažné porušení zákona je do 5000 Kč příkazem na místě. [10, s. 74-76, 11]

- **Živnostenské úřady**

Živnostenské úřady poskytují ochranu spotřebitelům a dohlíží nad provozem živností. Prostřednictvím zákona č. 455/1991 sb., o živnostenském podnikání musí živnostníci udržovat dodržovat určité povinnosti: viditelně označit provozovnu, uvést prodejní dobu, označit zboží cenami, zpřístupnit ceník atd. Spotřebitelé mohou požádat úřady o pomoc, pokud jim prodávající nechce vydat paragon nebo např. pokud chtějí vyřídit reklamaci, ale

provozovna je již zrušena. Za porušení zákona jsou udělovány finanční pokuty prostřednictvím pracovníků živnostenských úřadů. [10, s. 86-87]

- **Puncovní úřad**

Puncovní úřad se řídí zákonem č. 539/1992 Sb., o puncovníctví a zkoušení drahých kovů, jeho úkolem je provádět kontrolu u výrobců a obchodníků s výrobky z drahých kovů, ověřovat ryzost výrobků, provádět na vyžádání expertní činnost v oboru puncovníctví, ukládat pokuty podle puncovního zákona atd. Tento úřad chrání spotřebitele před nakoupením nekvalitního zboží, všechny výrobky, které přesahují váhový limit a podléhající puncovnímu úřadu musí projít puncovní kontrolou a být označeny puncem. [12]

- **Státní energetická inspekce (dále jen SEI)**

SEI kontroluje dodržování energetického zákona (zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích), zákona o hospodaření s energií (č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií) a dodržování zákona o cenách (zákon č. 265/1991 Sb., o působnosti orgánů České republiky v oblasti cen). SEI se zabývá oblastí elektroenergetiky, teplárenství a plynárenství. Kromě kontrolní činnosti může SEI za porušování těchto zákonů ukládat pokuty. [13]

- **Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (dále jen ÚNMZ)**

ÚNMZ byl zřízen zákonem č. 20/1993 Sb., o zabezpečení výkonu státní správy v oblasti technické normalizace, metrologie a státního zkušebnictví. Hlavním posláním ÚNMZ je zabezpečovat úkoly vyplývající ze zákonů České republiky upravujících technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví a úkoly v oblasti technických předpisů a norem uplatňovaných v rámci členství ČR v Evropské unii. Od roku 2009 zajišťuje Úřad zejména tvorbu českých technických norem, zveřejňování oznámení o připravovaných návrzích českých technických norem, jejich vydání, změnách a zrušení nebo poskytování informací o technických normách. Úřad dále zabezpečuje metrologii, zodpovídá za jednotnost a správnost stanovených měřidel, rozhoduje o opravných prostředcích proti rozhodnutím metrologických orgánů atd. [3, s. 85-86, 14]

- **Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva** (dále jen ČÚZZS)

ČÚZZS byl zřízen zákonem č. 156/200 Sb. o ověřování střelných zbraní, střeliva a pyrotechnických předmětů, ve znění pozdějších předpisů. Úřad provádí ověřování a odborné činnosti v oborech střelné zbraně, střelivo, pyrotechnické výrobky, výbušniny, střeliviny a ochranné prostředky odolné vůči střelám, střepinám a nožům. V rámci ochrany spotřebitele rozhoduje o stažení kontrolovaných výrobků z trhu, rozhoduje o zákazu dalšího nakládání s kontrolovanými výrobky, pokud nesplňují podmínky uvedení na trh podle tohoto zákona, ukládá pokuty za porušení tohoto zákona atd. ČÚZZS spolupracuje s Ministerstvem vnitra (dále jen MV ČR) a Ministerstvem obrany ČR (dále jen MO ČR) a jejich odbornými pracovišti. [3, s. 86-87, 15]

Orgány spadající pod Ministerstvo zemědělství ČR (dále jen MZe ČR)

MZe ČR je ústředním orgánem pro zemědělství (s jistými výjimkami), pro vodní hospodářství (opět s jistými výjimkami) a pro potravinářský průmysl. Také je ústředním orgánem státní správy na úseku správy lesů, myslivosti a rybářství. MZe ČR řídí Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, Státní veterinární správu České republiky, Českou plynárenskou inspekci a Ústřední kontrolní a zkušební úřad zemědělský. [3, s. 77]

- **Státní zemědělská a potravinářská inspekce** (dál jen SZPI)

SZPI je zřízena zákonem č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci, zákonem č. 110/97 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích a zákonem č. 552/91 Sb. o státní kontrole. SZPI kontroluje prostřednictvím inspektorů potraviny, suroviny k jejich výrobě, zemědělské výrobky a tabákové výrobky z hlediska výroby, skladování, přepravy i prodeje. Dále kontroluje, zda jsou potraviny zdravotně nezávadné a zda je dodržena osobní a provozní hygiena. Inspektoři odebírají vzorky a v laboratořích jsou podrobeny rozborům na mikrobiologické požadavky a na obsah cizorodých látek, dále jsou prováděny rozborů jakostních znaků. Některé vzorky jsou vyhodnoceny na místě, bez kontroly v laboratoři: kontrola doby použitelnosti, doba minimální trvanlivosti, správnost označování výrobků, jakost čerstvého ovoce a zeleniny atd. [16]

- **Státní veterinární správa České republiky** (dále jen SVS ČR)

SVS ČR je zřízena podle zákona č. 166/1999 Sb., o veterinární péči. Státní správu ve věcech veterinární péče vykonávají: MZe ČR, MV ČR, MO ČR, obce, orgány veterinární správy (Státní veterinární správa, krajské veterinární správy, Ústav pro státní kontrolu veterinárních bioparátů a léčiv). SVS ČR chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu. Mezi její pravomoci patří: péče o zdraví zvířat a jejich ochrana, předcházení vzniku a šíření nákaz a jiných onemocnění zvířat, ochrana zdraví lidí před nemocemi přenosnými ze zvířat na člověka, ochrana ČR před dovozem zdravotně závadných živočišných výrobků, dozor nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem atd. Kontrolní činnost provádí úřední veterinární lékaři orgánů veterinární správy, veterinární lékaři MO ČR a MV ČR. [3, s. 91-93]

- **Česká plemenářská inspekce** (dále jen ČPI)

ČPI je zřízena zákonem č. 154/2000 Sb., o šlechtění, plemenitbě a evidenci hospodářských zvířat, ve znění pozdějších předpisů. Cílem zákona je zajistit, aby šlechtění a plemenitba vybraných hospodářských zvířat odpovídala daným pravidlům. Inspektoři kontrolují, jak vybrané osoby (chovatelé, obchodníci atd.) dodržují povinnosti dané zákonem, kontrolují, zda dané osoby mají k činnosti souhlas, uznání nebo pověření ministerstva, ukládají sankce za nedodržení podmínek zákona atd. [3, s. 90-91]

- **Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský** (dále jen UKZUZ)

UKZUZ je zřízen zákonem č. 147/2002 Sb., o Ústředním kontrolním a zkušebním ústavu zemědělském a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Ústav provádí správní řízení, odborné a zkušební úkony, kontrolní a dozorové činnosti v oblasti vinohradnictví, krmiv, hnojiv, pomocných půdních látek, pomocných rostlinných přípravků, ochrany chmele, odrůd osiv a sadby pěstovaných rostlin, ochrany práv k odrůdám rostlin atd. Od roku 2010 provádí úřední kontroly pro oblast ekologického zemědělství. [3, s. 93-95, 17]

Orgány spadající pod Ministerstvo zdravotnictví ČR (dále jen MZ ČR)

MZ ČR je ústředním orgánem státní správy pro zdravotní péči, ochranu veřejného zdraví, využívání přírodních léčivých zdrojů, přírodních léčebných lázní a zdrojů přírodních léčebných vod a další. MZ ČR společně s krajskými hygienickými stanicemi, MV ČR a MO ČR patří mezi orgány ochrany veřejného zdraví. Tyto orgány z hlediska ochrany spotřebitele kontrolují zdravotní nezávadnost látek, surovin, polotovarů nebo potravin určených k výrobě nebo přípravě pokrmů nebo např. kontrolují nezávadnost vody. MV ČR a MO ČR má na starosti tyto úkoly v ozbrojených silách. MZ ČR dále řídí Státní zdravotní ústav a Státní ústav pro kontrolu léčiv. [3, s. 77, s. 95-97]

- **Státní zdravotní ústav (dále jen SZÚ)**

SZÚ je zřízen § 86 zákona č. 258/2000 Sb., O ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. SZÚ předává orgánům ochrany zdraví informace o výskytu infekčních onemocnění, o možném ohrožení nemocí z povolání nebo z práce, o škodlivinách v pracovním a životním prostředí a o drogových závislostech. [18]

- **Státní ústav pro kontrolu léčiv (dále jen SÚKL)**

SÚKL se stará o bezpečnost léčiv a surovin na jejich výrobu, dále o bezpečnost a funkčnost zdravotnických prostředků. [19]

1.5.2 Spotřebitelské organizace

Ochrana spotřebitele je nejen zastřešována státem, ale i dobrovolnými sdruženími, která mají za cíl informovat spotřebitele a prosazovat jejich zájmy ve státních orgánech. Spotřebitelské organizace poskytují poradenský a informační servis prostřednictvím vydávání časopisů, osobních, telefonických nebo elektronických konzultací. V současné době působí v ČR 8 hlavních organizací.

- **Sdružení obrany spotřebitelů (dále jen SOS)**

Sdružení vzniklo v Ostravě v roce 1993, ale postupně se rozšířilo na celé území ČR, sídlo má nyní v Praze. Sdružení poskytuje kromě rad spotřebitelům i pomoc při řešení

mimosoudních sporů (viz kapitola 1.7), vydává magazín SOS, letáky, brožury nebo zákony s komentáři poradců, dále usiluje o bezpečné výrobky, služby i potraviny, podporuje spotřebitelské vzdělání na základních a středních školách. SOS je financováno z dotací od MPO, jednorázových grantů od nadací, z členských příspěvků a drobných darů. SOS je členem celosvětové spotřebitelské organizace Consumers International i Evropské organizace spotřebitelů BEUC. [20]

- **Občanské sdružení spotřebitelů TEST**

Sdružení vzniklo roku 1992 jako nezisková organizace, kdy se začaly publikovat testy výrobků v časopisu dTEST. Výrobky jsou testovány ve zkušebnách a laboratořích v ČR i v zahraničí. Díky testům jsou spotřebitelé informováni, jaké výrobky jsou dobré a spolehlivé. Kromě testování výrobků poskytuje sdružení i telefonickou poradnu v oblasti spotřebitelských práv. [21]

- **Spotřebitel.cz**

Spotřebitel.cz jako první v ČR použil internet k informování spotřebitelů v roce 1998. Tehdy ještě pod názvem Spotřebitelský poradenský a informační servis, k přejmenování na Spotřebitel.cz došlo v roce 2005. Ačkoliv toto sdružení zaniklo dne 10. 10. 2010, jeho aktivity dále zajišťuje Asociace spotřebitelských organizací ČR. [10 s. 96, 22]

- **Sdružení českých spotřebitelů, o. s.**

Jedná se o nejstarší sdružení, které vzniklo po revoluci v roce 1990. Společně se SOS je kontaktním místem pro řešení mimosoudních spotřebitelských sporů. Sdružení se zabývá hlavně elektronickým obchodem. [23 s. 162-163]

- **Centrum spotřebitelsko-podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitele Třebíč**

Počátky organizace pocházejí z roku 1992, kdy byla tato organizace provozována státem. Po dvou letech nebyly finanční prostředky na financování, proto se rozhodli pracovníci Centra přeměnit ho v nezávislou spotřebitelskou organizaci a postupně své aktivity rozšířili do dalších okresů. Tato organizace se zabývá problematikou nejen z hlediska spotřebitele, ale i z hlediska podnikatele. [23 s. 164-165]

- **Sít' ekologických poraden ČR (STEP)**

STEP byla založena v roce 1997. Hlavním cílem je ekologické poradenství spotřebitelům a prosazování preventivní ochrany životního prostředí. V současné době jsou členy ekologické poradny: Calla, Ekologické centrum Most pro Krušnohoří, Ekologický právní servis, Hnutí Duha Olomouc, ZO ČSOP Vlašim, Sdružení Krajina, Rosa, ČSOP Valašské Meziříčí, Středisko ekologické výchovy a etiky Rýchory SEVER, Vzdělávací a informační středisko Bílé Karpaty, Vita, ZO ČSOP Centaurea, ZO ČSOP Kosenka, ZO ČSOP Veronica, Ekocentrum Brno, Ekoinfocentrum Jihlava, Arnika, Sluňákov - Centrum ekologických aktivit. [24]

- **Asociace občanských poraden**

Pomáhá spotřebitelům v rámci problematiky reklamací, vymáhání spotřebitelských práv a posílení informovanosti občanů v oblasti tematiky předváděcích zájezdů a předlužování občanů prostřednictvím spotřebitelských úvěrů. Celkem je zapojeno 35 poraden z celé ČR. [25]

- **Středisko ochrany spotřebitele Nymburk**

Středisko vzniklo a působí v Nymburce a v jeho okolí. Provádí poradenství, vydává tiskoviny a seznamuje spotřebitele s jejich právy. [10]

1.6 Označování nezávadných výrobků

Označování výrobků slouží k prokázání, že byly splněny určité požadavky na výrobky. Značky pomáhají spotřebitelům se orientovat ve výrobcích. Přidělení značky výrobkům je dobrovolné a je upraveno zákonem č. 441/2003 Sb. o ochranných známkách, ve znění pozdějších předpisů. [26]

- **Označení Czech Made**

Značku Czech Made uděluje Sdružení pro cenu ČR na 2 roky s možností prodloužení. Výrobky nebo služby označené tímto logem splňují požadavky dané obecně závaznými

platnými právními předpisy a jejich vlastnosti odpovídají požadavků v míře srovnatelné s nabídkou kvalitních výrobků a služeb na českém trhu. [27, s. 61]



Obr. 1: Označení Czech Made

Zdroj: Sdružení obrany spotřebitelů. *Databáze spotřebitelských značek*. Dostupné z: <http://www.spotrebitele.info/znacky/>.

- **Značka BIO – produkt ekologického zemědělství**

Výrobky s touto značkou pocházejí z ekologického zemědělství, kde se pěstují rostliny a chovají zvířata v harmonii s přírodou. Odpovědným garantem značky je MZe a certifikuje ji společnost Kontrola ekologického zemědělství. [27, s. 61]



Obr. 2: Značka BIO

Zdroj: Sdružení obrany spotřebitelů. *Databáze spotřebitelských značek*. Dostupné z: <http://www.spotrebitele.info/znacky/>.

- **Značka ekologicky šetrný výrobek**

Jedná se o výrobky a služby, které co nejméně poškozují životní prostředí. Sleduje se o celý výrobní cyklus různých druhů výrobků (téměř všech výrobků kromě potravin), včetně

použitých surovin. Odpovědným garantem je MŽP a značku uděluje Agentura pro ekologicky šetrné výrobky. [27, s. 62]



Obr. 3: Značka ekologicky šetrný výrobek

Zdroj: Sdružení obrany spotřebitelů. *Databáze spotřebitelských značek*. Dostupné z: <http://www.spotrebitele.info/znacky/>.

- **Značka KLASA**

Tato národní značka má za úkol usnadnit spotřebitelům orientaci mezi typickými domácími a dováženými potravinami. Odpovědným garantem je MZe a značka je udělována odborem pro marketing Státního zemědělského intervenčního fondu. [27, s. 63]



Obr. 4: Značka KLASA

Zdroj: Sdružení obrany spotřebitelů. *Databáze spotřebitelských značek*. Dostupné z: <http://www.spotrebitele.info/znacky/>.

1.7 Spotřebitelské spory

Při porušení povinnosti spotřebitele nebo dodavatele vznikají konfliktní situace, které lze řešit soudní cestou podle občanského soudního řádu nebo od 1. dubna 2008 také cestou mimosoudní.

Mimosoudní řešení sporů (dále jen ADR - Alternative Dispute Resolution)

ADR, tedy mimosoudní řešení sporů připravilo MPO ČR ve spolupráci s Hospodářskou komorou České republiky a spotřebitelskými organizacemi SOS a Sdružením českých spotřebitelů. Řešení sporů touto cestou je založeno na dobrovolné účasti obou stran. Spotřebitelé či podnikatelé, kteří chtějí spor řešit tímto způsobem, informují jednu z poboček Hospodářských komor ČR nebo se obrátí na vybrané pobočky spotřebitelských organizací, které těchto míst provozují osm. Spory se řeší za pomoci třetí strany, v rámci **mediace - smírčího řešení** nebo **pomocí arbitráže - rozhodčího řízení**. Pokud se obě strany shodnou na řešení sporu pomocí smírčího řešení, určí si nezávislého mediátora, který se je bude snažit dovést k dohodě. V rámci mediace není nařízení závazné. Jestliže mediátor neuspěje, přijde na řadu arbitráž u rozhodčího soudu, kde je výsledkem řízení nález rozhodce, který je soudně vykonatelný. Nový systém není úplně zdarma, ale náklady jsou výrazně nižší než u soudního řízení. V případě smírčí fáze je řízení bezplatné. Pokud se spor za pomoci smírčího řízení nepodaří vyřešit a dospěje až do arbitráže, zaplatí návrhatel rozhodčímu soudu poplatek 3% z hodnoty předmětu sporu (nejméně však 800 Kč). Výhodou rozhodčího řízení oproti řízení soudnímu je zásada neveřejnosti. Odměnu za práci mediátora a rozhodce platí MPO ČR. Výhodou mimosoudního řešení sporů je efektivnost a rychlost. [29]

1.8 Informace pro spotřebitele v médiích

Média jako tisk, televize nebo internet podporují ochranu spotřebitele. Především spotřebitelské organizace vydávají časopisy, ve kterých se zabývají touto problematikou. V současné době je v prodeji časopis dTEST, který vydává Občanské sdružení spotřebitelů TEST každý měsíc od roku 1992, magazín SOS vydává Sdružení obrany spotřebitelů každý měsíc od roku 1993. Na webových stránkách spotřebitelských organizací nebo

jednotlivých orgánů státní správy rovněž může spotřebitel nalézt řadu informací. Televizní pořady, zabývající se spotřebitelskými problémy jsou Občanské judo a Černé ovce.

2 Ochrana spotřebitele v Evropské unii

Tato kapitola se zabývá ochranou spotřebitele v EU stejně jako první kapitola popisuje tuto problematiku prostřednictvím historického vývoje, právní úpravy, institucionálního zabezpečení státními orgány a spotřebitelskými institucemi a prostřednictvím spotřebitelských sporů.

2.1 Historický vývoj

Zpočátku se Evropská společenství ochranou spotřebitele nezabývala, první zmínky týkající se ochrany spotřebitele se objevily v roce 1968, kdy vznikla Celní unie, a docházelo k budování společného trhu. Společný trh mohl fungovat pouze v případě, že se spotřebitel nebude bát nakupovat v jiných zemích. V roce 1972 Evropský summit v Paříži zdůrazňoval potřebu ochrany spotřebitele. Díky tomu v roce 1975 Rada schválila Předběžný program EHS (dále jen Evropské hospodářské společenství) o ochraně spotřebitele a informační politice, kde je shrnuto pět základních práv spotřebitele. Mezi tyto práva patří právo na ochranu zdraví a bezpečnost, ochranu ekonomických zájmu, náhradu škody, informace, vzdělávání a zastoupení. Po tomto Předběžném programu následovaly další programy, ale až Jednotný evropský akt a následně přijímanou legislativu lze označit za skutečný začátek komunitární spotřebitelské politiky. Jednotný evropský akt, který byl schválen v roce 1986, zakotvil poprvé v primárním právu pojem spotřebitel, avšak spotřebitelská politika se v něm ještě neobjevuje. [4, 10, s. 26-27, 30, 31]

Jako samostatnou politiku zavedla ochranu spotřebitele až v roce 1993 Maastrichtská smlouva, kde je uvedeno, že Společenství musí přispívat k posilování ochrany spotřebitele.

K dalšímu posílení zájmu o spotřebitele došlo v Amsterdamské smlouvě v roce 1999, kde je zakotven požadavek respektování ochrany spotřebitele při tvorbě a provádění všech ostatních politik a činností společenství. Dle této smlouvy legislativa funguje na principu subsidiarity, tedy nenahrazuje národní opatření, pouze ho doplňuje. [4, 10, s. 26-27, 30, 31]

Strategie spotřebitelské politiky se v historii EU vyvíjí, po první strategii s názvem Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice, vznikaly a dodnes vznikají strategie nové podle potřeby spotřebitelů v daném období. [4, 10, s. 26-27, 30, 31]

2.2 Strategie spotřebitelské politiky 2007 - 2013

V současné době je v platnosti Strategie spotřebitelské politiky 2007 – 2013, která byla schválena Radou a Evropským parlamentem 18. prosince 2006. Strategie má dvě vize: v roce 2013 získat plnou důvěru spotřebitelů EU ve vnitřní trh a ve stejném okamžiku získat důvěru sektoru maloobchodu, že může bezpečně prodávat kdekoli v celé EU. Tyto vize mají být naplněny na základě tří cílů: posílit postavení spotřebitelů v EU, zvýšit blahobyt spotřebitelů v EU (z hlediska cen, výběru, kvality, dostupnosti, různorodosti a bezpečnosti), účinně chránit spotřebitele před riziky a hrozbami, s nimiž si sami neporadí. K dosažení cílů stanovuje Strategie pět priorit:

1) Zlepšit kontrolu spotřebitelských trhů a vnitrostátních spotřebitelských politik

Ke zlepšení kontroly vnitřního trhu budou vyvinuty nové statistiky a ukazatele, budou se shromažďovat spotřebitelská data, dojde k vylepšení kontroly vnitrostátních spotřebitelských politik atd.

2) Zlepšit právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele

Dojde k zjednodušení a zlepšení právních předpisů EU týkajících se ochrany spotřebitele, vyřeší se problémy některých směrnic, bude pokračovat spolufinancování spotřebitelských organizací na evropské úrovni (např. Evropská poradní skupina spotřebitelů), bude poskytováno školení v nejdůležitějších dovednostech pro vnitrostátní organizace atd.

3) Zlepšit vymahatelnost předpisů a domáhání se práv

Komise bude dohlížet nad trhem prostřednictvím systému pro rychlou výměnu informací RAPEX, posílí kontrolu a podpoří mimosoudní řešení sporů atd.

4) Zlepšit informovanost a vzdělávání spotřebitelů

Komise bude nadále finančně podporovat a řídit spolu s členskými státy Síť evropských spotřebitelských center a pomůže domoci se práva v přeshraničních sporech, zvýší počet výtisků Evropského školního deníku, podpoří rozvoj vzdělávacích kurzů, které se budou zabývat spotřebitelskými tématy atd.

5) Učinit spotřebitele středem zájmu dalších politik a právních předpisů EU

Komise bude zkoumat překážky, které mohou spotřebitele potkat při otvírání, rušení nebo změně bankovního účtu, bude řešit problémy hospodářské soutěže v bankovníctví atd.

[31, 32]

2.3 Právní úprava ochrany spotřebitele v EU

Cílem spotřebitelské politiky EU je zlepšovat kvalitu života občanů EU, tento cíl je obsažen v článcích 152, 153 a 95 zakládající Smlouvy o Evropském společenství. Spotřebitelskou legislativu EU tvoří smlouvy, nařízení a směrnice. Smlouvy jsou podepsané všemi členskými státy EU a veškeré právní akty z nich vychází a musí být s nimi v souladu. Nařízení jsou schvalována evropskými institucemi a jsou obecně závazná pro všechny státy, určují cíl a prostředky k jejich dosažení. Nařízení se použijí se bez zásahu členského státu a mají stejnou právní sílu jako národní právo členských zemí. Směrnice nejprve schvalovala pouze Rada, po vzniku EU (po podpisu Maastrichtské smlouvy) pak společně Rada a Evropský parlament. Směrnice se liší se od nařízení tím, že se omezují pouze na určení cílů, kterých má být dosaženo. Na jednotlivých členských státech pak záleží, jakým nejlepším způsobem cíle dosáhnou. Členské státy implementují obsah směrnic do národního práva prostřednictvím zákonů nebo jiných právních předpisů, aby byly směrnice účinné. U komunitárního spotřebitelského práva dohází k prolínání práva soukromého a veřejného, tedy směrnice obsahují oba tyto prvky. Navíc existují právně nezávazné právní akty, které nevytváří konkrétní právně vynutitelné povinnosti (doporučení, stanoviska). [2, s. 81, 33, s. 15, 34]

Národní právo je vykládáno tak, aby bylo v souladu s právem evropským, pokud by byla práva v rozporu nebo by národní právo poskytovala nižší ochranu spotřebiteli, pak se přednostně použije právo evropské. [35]

Ze spotřebitelské legislativy EU, provádějící článek 153 Smlouvy o Evropském společenství, zasluhují připomenutí tyto směrnice:

- **Všeobecná bezpečnost výrobků** (směrnice Rady 92/59/EHS o všeobecné bezpečnosti výrobků)

Směrnice o všeobecné bezpečnosti výrobků ukládá výrobcům povinnost uvádět na trh jen bezpečné výrobky a poskytovat spotřebitelům informace, které jim umožní posoudit rizika výrobku. Směrnice požaduje po členských státech kontrolovat bezpečnost výrobků na jejich území a v případě, že orgány jednoho členského státu zjistí výskyt výrobku ohrožujícího zdraví či bezpečnost, oznámit toto zjištění ostatním členským státům a Evropské komisi. Směrnice také zřizuje systém RAPEX pro rychlou výměnu informací o nebezpečných nepotravinářských výrobcích mezi členskými státy a Evropskou komisí. [2, s. 19, 34]

- **Odpovědnost za vadné výrobky** (směrnice Rady 85/374/EHS o sbližování právních a správních předpisů členských států o odpovědnosti za vady výrobků)

Směrnice upravuje náhradu škody, která vznikla v důsledku vady výrobku. Výrobce vadného výrobku je povinen nahradit škodu bez ohledu na to, zda škodu zavinil, spotřebitel ale musí prokázat vadu výrobku a vzniklou škodu. [2, s. 24]

- **Nepřiměřené smluvní podmínky** (směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách)

Směrnice prohlašuje za nepřiměřenou smluvní podmínku takovou podmínku, která nebyla sjednána individuálně, ale jejíž formulace byla předem připravena, v tzv. typové smlouvě, takže spotřebitel nebyl schopen předem obsah podmínky ovlivnit. Nepřiměřená smluvní podmínka působí v neprospěch spotřebitele. Tyto podmínky by měly být podle směrnice vyjádřeny jednoduše a srozumitelně a při pochybnostech významu podmínky se použije nejvýhodnější výklad pro spotřebitele. [2, s. 29]

- **Spotřebitelský úvěr** (směrnice Rady 87/102/EHS o sblížení právních a správních předpisů členských států o spotřebitelském úvěru)

Směrnice se vztahuje na smlouvy o úvěru, na základě nichž věřitel poskytuje anebo se zavazuje poskytnout spotřebiteli úvěr ve formě odložených plateb, půjčky nebo finančního vypořádání. Zároveň směrnice předepisuje písemnou formu úvěrové smlouvy, její náležitosti a seznam podmínek, které členské státy mohou označit za podstatné náležitosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, dále povinnost uvádět v úvěrové smlouvě výpočet roční procentní sazby za poskytnutí úvěru. [2, s. 32-33]

- **Podomní obchod** (směrnice Rady 85/577/EHS na ochranu spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory)

Dodavatel při prodeji zboží mimo obchodní provozovnu musí písemně informovat spotřebitele o možnosti od smlouvy odstoupit do 14 dnů a o osobě, u níž spotřebitel může toto právo uplatnit. Směrnice ukládá členským státům, aby v národních předpisech upravily postih dodavatele, jestliže tyto písemné informace nedoloží. Týká se jak zboží, tak služeb, ale nevztahuje se např. na smlouvy o nemovitostech, pojišťovací smlouvy nebo distribuci potravin. [2, s. 35]

- **Uzavírání smluv na dálku** (směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES na ochranu spotřebitele v případě smluv uzavíraných na dálku)

Směrnice upravuje postup při uzavírání smluv o dodávce zboží nebo služeb komunikačními prostředky na dálku, ukládá povinnost dodavateli, aby důležité informace pro rozhodnutí spotřebitele (identifikace dodavatele, informace o službách, zárukách a právu spotřebitele odstoupit od smlouvy nebo ji zrušit) a uzavření smlouvy písemně potvrdil. Spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů bez úhrady jakýchkoliv sankcí. Směrnice dále ukládá členským státům, aby ve své legislativě stanovily, že spotřebitel není povinen zaplatit cenu dodávky, kterou si nevyžádal. [2, s. 38-39]

- **Zájezdy** (směrnice Rady 90/314/EHS o hotových programech na cesty, prázdniny a zájezdy)

Směrnice upravuje zájezdy, kdy cestovní kanceláře poskytuje současně alespoň dva druhy služeb a zájezd trvá alespoň 24 hodin nebo zahrnuje alespoň jedno ubytování přes noc. Podle směrnice musí být pravdivé a srozumitelné informace cestovní kanceláře o

připravených zájezdech, o jejich ceně a ostatních podmínkách. Smlouva je uzavřena v písemné formě, obsahuje podmínky pro její změnu nebo odstoupení od ní, upravuje důsledky pro případ, že se zájezd neuskuteční anebo že cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi podstatnou část sjednaných služeb. Směrnice ukládá členským státům, aby ve svém zákonodárství zajistily, že cestovní kancelář předloží důkaz o záruce za vrácení přeplatků a za zajištění návratu zákazníků ze zájezdu v případě své platební neschopnosti. [2, s. 42-43, 34]

- **Údaje o cenách** (směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES o ochraně spotřebitele při uvádění cen zboží nabízené spotřebitelům)

Směrnice ukládá povinnost uvádět u spotřebního zboží prodejní cenu a cenu za jednotku. Ceny musí být jednoznačné, snadno zjistitelné a zřetelně čitelné. [2, s. 55]

- **Reklama** (směrnice Rady 89/450/EHS k přizpůsobení právním a správním předpisům členských států o klamavé reklamě)

Tato směrnice obsahuje definici klamavé a srovnávací reklamy. Klamavou je každá reklama, která jakýmkoli způsobem klame nebo pravděpodobně může klamat osoby, kterým je určena nebo které zasáhne a která pro svůj klamavý charakter pravděpodobně ovlivní jejich ekonomické chování nebo která z těchto důvodů poškodí nebo může poškodit jiného soutěžitele. Srovnávací reklama je reklama, která výslovně nebo nepřímě označuje soutěžitele nebo zboží či služby nabízené soutěžitelem. Směrnice zajišťuje ochranu spotřebitelů před unfairovým jednáním soutěžitelů a zajišťuje jim domáhat se práva u soudu, dále stanovuje kritéria pro posouzení klamavé reklamy. [3, s. 358-359, 34]

2.4 Institucionální zabezpečení v oblasti ochrany spotřebitele

Cílem institucí působících v rámci ochrany spotřebitele je zajistit spotřebitelům v rámci jednotného trhu co nejvyšší úroveň ochrany a bezpečnosti. Instituce mají za úkol zvyšovat zákaznickou důvěru v přeshraniční transakce a tak stimulovat odbyt.

2.4.1 Orgány EU

- **Evropská komise**

Evropská komise reprezentuje a brání zájmy EU jako celku. Komise vypracovává návrhy, na jejichž základě Rada a Evropský parlament schvalují legislativní dokumenty. V čele stojí předseda (nyní José Manuel Barroso), zbytek komise tvoří tzv. komisaři, každý z nich zastupuje jednu členskou zemi. Komisař spravuje jeden nebo několik resortů (generálních ředitelství), pro které se používá zkratky DG. Sídlo Komise je v Bruselu, kanceláře Komise se však nacházejí také v Lucembursku a v mnoha hlavních městech po světě. [35]

V Komisi má za oblast ochrany spotřebitele hlavní odpovědnost **generální ředitelství Zdraví a ochrana spotřebitele** (DG SANCO), které sídlí v Bruselu a Lucemburku. V jeho čele stojí generální ředitel (nyní Robert Madelin), jemuž je podřízeno 7 ředitelství. Generální ředitelství je nejvýznamnější orgán pro otázky spotřebitelů na světě. Ředitelství A má na starosti všeobecné otázky: právní záležitosti, vzdělávání spotřebitelů, jejich zastoupení, spolupráci s dalšími evropskými institucemi a mezinárodní spolupráci včetně otázek přidružení. Ředitelství B - Spotřebitelské záležitosti, má pět jednotek: Spotřebitelská politika a analýza; Spolupráce se spotřebitelskými organizacemi, vzdělávání a zastoupení spotřebitelů; Ekonomické, právní a jiné zájmy spotřebitele; Bezpečnost výrobků a služeb; Finanční služby. Vedle toho ředitelství A organizuje také systém rychlé výstrahy před nebezpečnými výrobky. Ředitelství C se zabývá posuzováním zdravotních a bezpečnostních rizik z odborného hlediska a organizuje k tomu práci několika vědeckých výborů s mezinárodním obsazením. Ředitelství D, E a F se zabývají různými aspekty ochrany potravin, zdravím rostlin a zvířat ve vztahu k veřejnému zdraví apod. Ředitelství G řeší další otázky související s veřejným zdravím, jako je prevence rakoviny, šíření infekčních nemocí, drogové závislosti, nemoci souvisejících se znečištěním ovzduší atd. [10, s. 30-31]

- **Rada EU**

Členské státy prostřednictvím Rady EU vydávají zákony společně s Evropským parlamentem v tzv. procesu spolurozhodování. Rada se skládá z rezortních ministrů vlád podle projednávané problematiky. Členské státy se pravidelně střídají v předsednictví Rady EU, a to v šestiměsíčních intervalech. Celkem existuje devět rad různého složení,

ochranou spotřebitele se hlavně zabývá Rada pro zaměstnanost, sociální politiku, záležitosti zdraví a spotřebitele, která se schází 4krát ročně a Rada pro konkurenceschopnost, která se schází 5-6krát ročně. [36]

- **Evropský parlament**

Parlament je jako jediná instituce EU volen přímo a představuje největší mnohonárodní parlament na světě. Mezi nejvýznamnější pravomoci Evropského parlamentu patří: legislativní pravomoc, rozpočtová pravomoc a kontrola výkonné moci. V současnosti se Parlament skládá ze 736 poslanců. Práce Evropského parlamentu je jako u jiných parlamentů organizována v rámci výborů a pléna. [37]

Otázkami ochrany spotřebitele se zabývá **Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitele**, jehož předsedou je nyní Malcom Harbour. Výbor má na starosti koordinaci vnitrostátních právních předpisů v oblasti vnitřního trhu na úrovni Společenství (volný pohyb zboží, volné poskytování služeb, s výjimkou finančních a poštovních služeb atd.), opatření, které mají za cíl odstranění překážek ve fungování vnitřního trhu, prosazování a ochranu hospodářských zájmů spotřebitelů v rámci vytváření vnitřního trhu, s výjimkou záležitostí týkajících se veřejného zdraví a bezpečnosti potravin). [10, s. 33]

- **Evropská spotřebitelská poradní skupina** (ECCG - European Consumer Consultative Group)

Evropská spotřebitelská poradní skupina vznikla v roce 2003. Členy jsou zástupci spotřebitelských organizací z jednotlivých zemí členských států EU, jejich úkolem je přenášet informace mezi Evropskou komisí a spotřebitelskými organizacemi. Skupina dává Komisi rady a doporučení při formulování politik a jiných činností s dopadem na spotřebitele, informuje Komisi o vývoji spotřebitelských politik v členských státech. V ČR zastupuje tuto skupinu pracovník spotřebitelské organizace SOS – Sdružení obrany spotřebitelů ČR. [10, s. 35, 38]

- **Síť evropských spotřebitelských center** (ECC-Net - The European Consumer Centres Network)

Evropské spotřebitelské centrum se nachází ve všech státech EU, v Norsku a Islandu a navzájem mezi sebou spolupracují. ECC-Net zdarma poskytuje informace o spotřebitelských právech na společném trhu, pomáhá spotřebitelům řešit jejich přeshraniční stížnosti pomocí mimosoudního řešení sporů, především pomocí mediací. Jelikož evropská spotřebitelská centra nevystupují jako dozorové správní orgány, nejsou oprávněny ukládat obchodníkům sankce, ale mohou stížnosti předat příslušným dozorovým orgánům v daných zemích. Hlavním cílem je, aby se spotřebitelé cítili při nakupování v jiné zemi jako, když nakupují doma. [38]

Evropská komise jmenovala v roce 2005 MPO jako gestora za oblast ochrany spotřebitele v ČR a 1. ledna 2005 vzniklo **Evropské spotřebitelské centrum pro ČR** v Praze (ESC). Nyní funguje ESC při ČOI, která ho společně s EU financuje. ESC se zabývá pouze přeshraničními spory, není oprávněno řešit spory vnitrostátní. [39]

- **Evropský úřad pro bezpečnost potravin** (EFSA - European Food Safety Authority)

Evropský úřad pro bezpečnost potravin poskytuje poradenství v oblasti bezpečnosti potravin, včetně zdraví zvířat a jejich dobrých životních podmínek a ochrany rostlin z hlediska právních předpisů Společenství. EFSA vznikl v roce 2002 a jeho sídlo je od roku 2005 italská Parma. Úřad jedná nezávisle na ostatních institucích EU, není zřízen Evropskou komisí, ale výkonným ředitelem. Poradní sbor zastupují příslušné instituce 27 členských států EU, za ČR to je MZ – Úřad pro potraviny. Tento odbor zajišťuje pravidelný přenos informací mezi ČR a EFSA a účastní se zasedání Poradního sboru EFSA, jehož cílem je výměna informací o potenciálních rizicích, sdílení informací, sběr a analýza dat apod. [38, 40]

- **Evropská agentura pro léčiva** (EMA - the European Medicines Agency)

Evropská agentura pro léčiva je decentralizovanou institucí EU se sídlem v Londýně. EMA zajišťuje bezpečnost, účinnost a vysokou kvalitu humánních a veterinárních léčiv k ochraně zdraví veřejnosti a zvířat, odpovídá za vědecké hodnocení léčivých přípravků

vyvinutých farmaceutickými společnostmi pro použití v EU. Spojuje vědecké zdroje členských států EU a přispívá k bezpečnosti spotřebitelů v oblasti zdraví. [38, 41]

2.4.2 Spotřebitelské organizace

- **Svaz evropských spotřebitelů** (BEUC - Le Bureau Européen des Unions de Consommateurs)

BEUC je největším a nejvýznamnějším svazem evropských spotřebitelů se sídlem v Bruselu již od roku 1962, jako jedna z nejstarších spotřebitelských organizací. Zastupuje zájmy svých členů - 44 nezávislých národních spotřebitelských organizací z 31 evropských zemí vůči Evropské komisi, Evropskému parlamentu, Evropskému soudu a Radě EU i vůči bruselským médiím. Jeho posláním je chránit zájmy evropských spotřebitelů při tvorbě zákonů. Mezi 8 priorit v rámci ochrany spotřebitele patří: Energie a udržitelnost, finanční služby, potraviny, zdraví, bezpečnost, spotřebitelské smlouvy, digitální prostředí a domáhání se práv spotřebitelů. BEUC je financován především svými členy a EU. ČR zastupuje Občanské sdružení spotřebitelů TEST a Sdružení obrany spotřebitelů. [38, 42]

- **Evropská asociace pro koordinaci zastoupení spotřebitelů při normalizaci** (ANEC - European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardization)

ANEC zastupuje práva spotřebitelů v oblasti normalizace, certifikace a v oblasti legislativy týkajících se tvorby norem. Tato asociace reprezentuje spotřebitelské organizace z členských států EU a Evropského sdružení volného obchodu. Každá členská země má jednoho představitele ve Valném shromáždění organizace. V současné době má ANEC 7 prioritních oblastí, kterými se zabývá: bezpečnost dětí, domácí spotřebiče, informační společnost, design pro všechny, služby, životní prostředí a doprava. ANEC vznikla v roce 1995, sídlo má v Bruselu a její rozpočet je financován z prostředků EU a z malé části z prostředků Evropského sdružení volného obchodu. [43]

- **Euro Coop** (European Community of Consumers Cooperatives)

Evropské společenství spotřebitelských družstev Euro Coop se sídlem v Bruselu vzniklo v roce 1957 jako první spotřebitelská organizace v Evropě. Jeho členy jsou národní spotřebitelské organizace ze 17 evropských zemí. Svým členům Euro Coop

zprostředkovává informace o plánovaných změnách a novinkách v legislativě EU, o možnostech získání finančních zdrojů z prostředku EU apod. Pořádá také konference o otázkách, kterými se spotřebitelské organizace zabývají. [38, 44]

Členem za ČR je skupina COOP, kterou tvoří 57 družstev sdružených ve Svaz českých a moravských spotřebních družstev (SČMSD), 2 nákupní aliance - COOP Centrum (Jednota, Konzum, Tudy, Diskont apod.) a COOP Morava, Manažerský institut COOP a 11 družstevních škol, společnosti s majetkovou účastí SČMSD - Czech Rent a Car. [45]

2.5 Označování nezávadných výrobků

Právní úprava ochranných známek v EU je upravena v nařízení Rady č. 40/1994, o ochranné známce Společenství.

- **Evropská ekoznačka**

V EU jsou označovány výrobky šetrné k životnímu prostředí pomocí ekologické značky Květina (The Flower). Tato značka funguje od roku 1992 a je spravována Evropskou radou pro ekoznačení. Květina může být na domácích spotřebičích, počítačích, oděvech a obuvi, čisticích prostředcích, také u turistických ubytovacích služeb a služeb kempů, které efektivně využívají energii a respektují okolní přírodu. Možnost obdržet známku nemají potraviny, nápoje, léčiva, střelné zbraně a výbušniny. [46]



Obr. 5: Evropská ekoznačka

Zdroj: Eco-Label. *Evropské ekoznačky*. Dostupné z: <<http://www.eco-label.com/Czech//>>.

- **Označení CE**

Označení CE (Conformité Européenne) ukazuje, že výrobek byl vyroben v souladu s normami EU a splňuje všechny požadavky na bezpečnost, zdravotní nezávadnost a ochranu životního prostředí. Zajišťuje, že výrobek vyhovuje normám zavedeným EU a vztahuje se na všechny členské státy. [47]



Obr. 6: Označení CE

Zdroj: Sdružení obrany spotřebitelů. *Databáze spotřebitelských značek*. Dostupné z: <http://www.spotrebitele.info/znacky/>.

2.6 Systém RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Products)

EU zavedla Systém informování spotřebitelů před nebezpečnými výrobky s výjimkou potravinářských, farmaceutických a zdravotnických výrobků na základě Směrnice Rady o všeobecné bezpečnosti výrobků (2001/95/ES). Tento systém umožňuje rychlou výměnu informací mezi členskými státy EU o výrobcích, které představují velké riziko pro zdraví a bezpečnost spotřebitelů. Pokud daný stát zjistí nebezpečný výrobek, příslušný orgán daného státu vydá varování nebo stáhne výrobek z trhu a kontaktní místo daného státu poté informuje Evropskou komisi o tomto výrobku. Evropská komise předá informaci kontaktním místům ve všech členských zemích EU a každý týden zveřejňuje seznam nebezpečných výrobků na svých internetových stránkách. Kontaktním místem v ČR je MPO ČR. [48]

2.7 Mimosoudní řešení sporů v EU (ADR)

Mimosoudní řešení sporů bylo vyvinuto v celé EU s cílem pomoci spotřebitelům vyřešit jejich spory bez soudní cesty. Touto problematikou se zabývá již mnoho let Evropská komise. V EU poskytuje spotřebitelům informace a pomoc při mimosoudních sporech organizace ECC-Net, která jedná jako prostředník mezi spotřebitelem a obchodníkem. Úkolem ECC-Net je určit vhodný mimosoudní systém, poskytnout spotřebiteli informace o mimosoudním orgánu, informovat ho o výhodách a nevýhodách mimosoudního řešení v porovnání s jinými metodami řešení, pomoci spotřebiteli sledovat své spory a v případě nutnosti zajistit přístup k překladatelským službám. V Evropě slouží ADR především k řešení sporů v oblasti finančních služeb, cestovního ruchu a telekomunikací. [49]

Pravidla pro ADR se v jednotlivých členských zemích EU liší. ADR mohou zakládat orgány veřejné správy na centrální úrovni (model spotřebitelských rad v severských zemích) nebo na místní úrovni (rozhodčí soudy v Španělsku), dále mimosoudní systémy mohou podporovat organizovaná sdružení nebo federace, které provozují svou činnost v určitém sektoru (mediátoři nebo ombudsmeni pro bankovníctví nebo pojišťovnictví ve Francii, Irsku nebo ve Velké Británii) nebo profesionálové či podniky, kteří nabízejí mediační či rozhodčí služby jako svou hlavní činnost (právníci či soukromá rozhodčí střediska). Rovněž se liší systémy ADR používané v jednotlivých státech EU, některé systémy řeší spory doporučením (spotřebitelské rady), jiné závazným rozhodnutím (rozhodčí řízení) nebo rozhodnutím pouze částečným (finanční ombudsmeni). [49]

Kromě již uvedených systému smířčího řízení a rozhodčího řízení, používaných v ČR (viz kapitola 1.7) se v EU můžeme setkat s ombudsmanem nebo spotřebitelskými radami. Ombudsman má obvykle status nezávislého orgánu, je individuálně jmenován, vybaven odbornými znalostmi a má pravomoc řešit spory z určité oblasti. Rozhodnutí ombudsmana jsou obvykle závazná pro podnikatele anebo nejsou závazná pro žádnou ze stran. Spotřebitelské rady jsou složeny ze spotřebitelských organizací, sdružení obchodníků nebo obchodních institucí, jejich rozhodnutí rovněž jsou obvykle závazná pro podnikatele anebo nejsou závazná pro žádnou ze stran. [49]

V roce 2011 se Evropská komise rozhodla harmonizovat pravidla, která umožňují řešit spotřebitelské spory jinou než soudní cestou, legislativní návrh by měl být předložen Evropskou komisí v listopadu 2011. [50]

Sít' pro mimosoudní urovnání přeshraničních finančních sporů (FIN-NET)

FIN-NET byla vytvořena Evropskou komisí v roce 2001 a sdružuje členské instituce pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ve finanční oblasti. Cílem je pomoci spotřebitelům, kteří mají problémy se zahraničními subjekty, např. s bankami, pojišťovnami apod. Členové FIN-NET uzavřeli dohodu, ve které je stanoven rámec přeshraniční spolupráce a zásady mimosoudního řešení sporů, zároveň dohoda obsahuje Doporučení 98/257/ES, které musí členové dodržovat. [51]

Součástí FIN-NET v ČR je **Institut finanční arbitra**, který vznikl 1. ledna 2003, na základě Zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Pro období 2008 - 2012 byl zvolen finančním arbitrem Dr. Ing. František Klufa. Finanční arbitr rozhoduje spory mezi finančními institucemi a jejich klienty při provádění platebního styku (např.: instituce neprovedla příkaz k úhradě) nebo mezi vydavateli elektronických peněz a jejich držiteli při vydávání a zpětné výměně elektronických služeb (např.: zneužití platební karty v tuzemsku i v zahraničí). Do jeho kompetence naopak nepatří spory z oblasti hypoték, úvěrů, stavebního spoření nebo spory vzniklé mimo členské státy EU. Pokud finanční arbitr alespoň z části uzná stížnost, uloží instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 10 000 Kč. Služby finančního arbitra jsou zdarma, arbitr je financován z finančních prostředků České národní banky. [52]

Řešení drobných nároků do 2 000 EUR

Od 1. 1. 2009 mohou spotřebitelé EU na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 861/2007 využít urychlené soudní řízení při přeshraničním sporu. Podmínkou je, aby předmět sporu byl do výše částky 2 000 euro. Jelikož řízení probíhá písemnou formou, je

velmi jednoduché a rychlé a správný poplatek činí pouze 600 Kč. Cílem nařízení je zvýšit důvěru ve vymahatelnost práva v rámci EU. [53]

2.8 Dolceta (Development of On Line Consumers Education Tools for Adults)

Dolceta je webový portál, který poskytuje spotřebitelům informace o jejich právech v rámci EU i právech národních, existuje v 27 zemích a je financován Evropskou komisí. Oficiálně byl spuštěn v červnu 2006. Tento portál je složen z modulů: spotřebitelská práva (kupní smlouva, označování cen, prodej na dálku, reklama, bezpečnost výrobků a služeb, řešení sporů, jednotný trh a specifické oblasti ochrany spotřebitele), služby (energetické, dopravní, komunikační), bezpečnost výrobků, udržitelná spotřeba (informace o bydlení, dopravě, jídle a oblékání) a finanční služby (informace týkající se vedení rodinného rozpočtu, bankovního konta, problematiky úvěrů a hypoték, úspor a investic atd.). Portál je určen jak pro spotřebitele, tak pro spotřebitelské organizace nebo učitele základních a středních škol. [54]

3 Komparace ochrany spotřebitele se Spojeným královstvím Velké Británie a Severního Irska

Součástí kapitoly je právní úprava ochrany spotřebitele, institucionální zabezpečení, označování nezávadných výrobků, spotřebitelské spory a informace pro spotřebitele v médiích ve Spojeném království. Tato jednotlivá témata jsou porovnávána s ČR, jsou zde uvedeny hlavní rozdíly v oblasti ochrany spotřebitele mezi těmito dvěma státy.

3.1 Právní úprava ochrany spotřebitele ve Spojeném království

Ve Spojeném království existují tři systémy práva: Anglické právo, které zahrnuje Anglii a Wales, právo Severního Irska a Skotské právo. Zatímco Anglické právo a právo Severního Irska jsou si velice podobné, Skotské právo se od nich liší. Anglické právo a právo Severního Irska (s malými odchylkami) jsou součástí angloamerického právního systému, který se liší od kontinentálního právního systému uplatňovaného v ČR. Prameny angloamerického práva tvoří nejen psané zákony, ale i soudní precedenty a právní obyčeje. Následující dvě kapitoly se budou zabývat legislativou Anglie a Walesu, tedy právem anglickým. [55, s. 9]

Ochrana spotřebitele je zde stejně jako v ČR upravena mnoha roztržštěnými zákony. Většina zákonů vznikla s vlivem práva EU, neboť Spojené království se stalo členem EU již v roce 1973. Dřívější vstup do EU má za následek vyspělejší vývoj zákonů na ochranu spotřebitele, protože Spojené království se již od 70. let řídilo pokyny EU, která si na téma o ochraně spotřebitele zakládá.

Již v roce 1967 vznikl **Zákon o klamných údajích upravující tresty za klamání** nebo v roce 1968 **Zákon o obchodním značení**. Zákony na ochranu spotřebitele se začala rozvíjet od 70. let, jak již bylo řečeno, od vstupu Spojeného království do EU. V této době

vznikl např. **Zákon o spotřebitelských úvěrech** z roku 1974, který upravuje subjekty obchodující v oblasti spotřebitelských úvěrů a v souvisejících odvětvích. Tyto subjekty musí mít licenci od Úřadu pro ochranu spotřebitele, která může být pozastavena nebo zrušena v případě nesrovnalosti. Zákon o spotřebitelských úvěrech byl v roce 2006 novelizován. [56, 57]

Významný zákon, který zavedl změny v oblasti spotřebitelského práva je **Zákon na ochranu spotřebitele z roku 1987**. Zákon obsahuje tři části, v první je stanovena problematika odpovědnosti za škodu u vadných výrobků, v druhé části je regulována bezpečnost výrobku a v poslední třetí části je definován trestný čin za zavádějící označování cen u výrobků. V roce 2008 byla třetí část Zákona na ochranu spotřebitele novelizována prostřednictvím **Nařízení na ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami**. Nařízení zakazuje nekalé obchodní praktiky vůči spotřebitelům především v oblasti prodeje a marketingu. Nařízení na ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami z roku 2008 implementuje směrnice EU a zaměřuje se na spravedlivý obchod. [56, 57]

Přehled nejdůležitějších zákonů upravujících problematiku ochrany spotřebitele:

- **Zákon o klamných údajích upravující tresty za klamání 1967 (The Misrepresentation Act)**
- **Zákon o obchodním značení 1968 (The Trade Descriptions Act)**
- **Zákon o zboží a službách 1971 (The Unsolicited Goods and Services Act)**
- **Zákon o spravedlivém obchodování 1973 (The Fair Trading Act)**
- **Puncovní zákon 1973 (Hallmarking Act)**
- **Zákon o spotřebitelských úvěrech 1974 (Consumer Credit Act)**
- **Zákon o nespravedlivých podmínkách smlouvy 1977 (The Unfair Contract Terms Act)**
- **Zákon o prodeji zboží 1979 (The Sale of Goods Act)**
- **Zákon o realitních kancelářích 1979 (Estate Agents Act)**

- **Zákon na ochranu spotřebitele 1987 (Consumer Protection Act)**
- **Zákon o váhách a mírách 1985 (Weights and Measures Act)**
- **Zákon o nemovitostech 1991 (The Property Misdescriptions Act)**
- **Zákona o prodeji a dodávce zboží 1994 (Sale and Supply of Goods Act)**
- **Zákon o hospodářské soutěži 1998 (The Competition Act)**
- **Zákon o podnikání 2002 (The Enterprise Act)**
- **Zákon o spotřebitelích, realitních agentech a odškodnění 2007 (Consumers, Estate Agents and Redress Act)**
- **Nařízení na ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami 2008 (Consumer Protection from Unfair Trading Regulations)**

V oblasti bezpečnosti výrobků chrání spotřebitele kromě Zákona na ochranu spotřebitele i další níže uvedené zákony. [55, s. 67-69]

- **Zákon na ochranu spotřebitele 1987, část II (Consumer Protection Act)**
- **Zákon o bezpečnosti hraček 1995 (The Toys (Safety) Regulations)**
- **Zákon o obecné bezpečnosti výrobků 2005 (The General Product Safety Regulations)**
- **Zákon o bezpečnosti kosmetických prostředků 2008 (The Cosmetic Products (Safety) Regulations)**

V oblasti bezpečnosti potravin je nejdůležitějším zákonem Zákon o bezpečnosti potravin z roku 1990, jehož cílem je kontrolovat bezpečnost potravin v celém distribučním řetězci. Nezákonné je prodávat potraviny nevhodné pro lidskou spotřebu. Při porušení zákona vzniká neomezená pokuta a maximální trest vězení na dva roky. [55, s. 77-78]

- **Zákon o bezpečnosti potravin 1990 (The Food Safety Act)**
- **Nařízení o označování potravin 1996 (The UK Food Labelling Regulations)**
- **The Food Standards Act 1999**
- **Nařízení o hygieně potravin 2006 (The Food Hygiene (England) Regulations)**

3.2 Spotřebitelské smlouvy

Spotřebitelské smlouvy jsou upraveny na základě Zákona o prodeji zboží z roku 1979, který byl v roce 1994 novelizován pomocí Zákona o prodeji a dodávce zboží. Ve Spojeném království existují dva typy záruk na zboží. První typ záruky, tzv. „garance“ (guarantee), je zdarma a právně závazná. Garance je slib obchodníka nebo výrobce, že opraví závady zakoupeného výrobku zdarma po určitou dobu. Doba záruky je až 6 let, v tomto období může spotřebitel reklamovat zakoupené zboží. Prvních 6 měsíců (může být i více, záleží na prodejci) může spotřebitel obvinít za závadu zboží výrobce, ale po této lhůtě musí kupující dokázat závadu výrobku (např. dokázat konstrukční vadu), tedy pravděpodobnost vyhovění reklamace se snižuje. Druhým typem záruky je tzv. „záruka“ (warranty), která má delší lhůtu než garance a spotřebitel za ni platí. Záruka funguje na podobném principu jako pojistná smlouva, vztahuje se např. na náhodné poškození výrobku (např. skvrny na koberci). [55, s. 11-12, 27-29]

Pokud spotřebitel uzavře **smlouvu mimo provozovnu** při podomním prodeji, na pracovišti nebo např. při předvádějících akcích má právo od ní odstoupit do 7 dnů bez udání důvodu. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy v případě, že si dodavatele pozval domů nebo pokud cena zakoupeného zboží byla méně než 35 liber. Tento typ smlouvy je upraven Nařízením o zrušení smlouvy uzavřené doma nebo na pracovišti z roku 2008 (The Cancellation of Contracts made in a Consumer's Home or Place of Work etc. Regulations 2008). [55, s. 39-41]

Při uzavření **distanční smlouvy** má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 7 dnů po dodání zboží bez udání důvodu. V případě, že dodavatel neposkytl spotřebiteli všechny potřebné informace, má spotřebitel právo odstoupit do 3 měsíců a 7 dnů po dodání zboží. Mezi povinné informace patří: totožnost a adresa dodavatele, popis zboží nebo služeb, smluvní cena včetně daní, přepravné (pokud existuje), platební a dodací ujednání, podmínky pro zrušení smlouvy, období, kdy jsou tyto podmínky platné a minimální doba trvání smlouvy. Tento typ smlouvy je upraven Nařízením o prodeji na dálku z roku 2000 (The Consumer Protection (Distance Selling) Regulations 2000). [55, s. 42-44]

3.3 Institucionální zabezpečení v oblasti ochrany spotřebitele

Spojené království má velmi dobře propracovaný systém ochrany spotřebitele na státní i nestátní úrovni.

3.3.1 Státní orgány

- **Ministerstvo podnikání, inovace a dovedností (The Department for Business, Innovation and Skills)**

Hlavní zodpovědnost za ochranu spotřebitele ve Spojeném království má Ministerstvo podnikání, inovace a dovedností, které pomáhá regulovat návrhy a právní předpisy v rámci ochrany spotřebitele. Chrání spotřebitele před nekalými obchodními praktikami, prodejem na dálku a prodejem mimo provozovnu. Cílem je, aby spotřebitelé mohli důvěřovat inzerátům a porovnávat ceny zboží. Podnikatele chrání před srovnávací reklamou, aby nemuseli čelit nekalé konkurenci ostatních obchodníků, kteří jednají nelegálně. [58]

- **Ministerstvo zdravotnictví (The Department of Health)**

Ministerstvo zdravotnictví má odpovědnost za bezpečnost potravin a zdravotní bezpečnost, spolupracuje s organizací Food Standards Agency. [59]

- **Ministerstvo životního prostředí, výživy a záležitostí venkova (The Department for Environment, Food and Rural Affairs)**

Z hlediska ochrany spotřebitele ministerstvo podporuje volně žijící živočichy, stará se o dobré životní podmínky zvířat a zabraňuje šíření jejich nemocí, kontroluje bezpečnost některých potravin a jejich cenu nebo se snaží o snížení škodlivého vlivu na životní prostředí atd. [60]

- **Úřad pro ochranu spotřebitele (Office of Fair Trading)**

Úřad je nevládním resortem, který se skládá z ministrů. Hlavním posláním je, aby trh fungoval dobře pro spotřebitele. Úřad usiluje o to, aby byly podniky v souladu s hospodářskou soutěží a spotřebitelským právem, zlepšuje jejich obchodní praktiky, studuje trhy a doporučuje opatření k posílení postavení spotřebitelů, uděluje licence, dohlíží na spotřebitelské úvěry nebo např. realitní kanceláře. Úřad také zajišťuje vzdělávání spotřebitelů. [61]

- **Státní úřad pro potravinové normy (Food Standards Agency)**

Tento úřad je nezávislým vládním oddělením, které se skládá z členů rady, nikoliv z ministrů. Vznikl v roce 2000 na základě zákona The Food Standards Act 1999. Slouží k ochraně veřejného zdraví a zájmu spotřebitelů ke vztahu k potravinám, poskytuje rady a informace o bezpečnosti potravin a chrání spotřebitele prostřednictvím vymáhání jejich práva. [62]

- **Státní úřad finančních služeb (Financial Services Authority)**

Úřad je nezávislým orgánem a má zodpovědnost za regulaci finančních služeb. Je zřízen zákonem o finančních službách a trzích roku 2000 a je odpovědný Ministerstvu financí. Cílem je chránit spotřebitele v oblasti bank, stavebních spořitelů, hypotečních a pojišťovacích makléřů a poradců a v investiční činnosti. [63]

- **Ofcom - Telekomunikační úřad**

Ofcom je vládou schválený úřad pro telekomunikační průmysl, který chrání spotřebitele v oblasti televizního a rozhlasového vysílání, pevných linek a mobilních telefonů a v oblasti internetových služeb. Spotřebitelé jsou tedy chráněni před urážlivým obsahem ve vysílání nebo před např. napadením jejich soukromí. [64]

- **Výkonná rada pro zdraví a bezpečnost (The Health and Safety Executive)**

Tento orgán je zodpovědný za bezpečnost a zdraví na pracovištích. Jeho úkolem je navrhnout předpisy a opatření podporující tuto bezpečnost, poskytovat publikace, školení, informační a poradenský servis v těchto záležitostech pro zaměstnavatele, zaměstnance i organizace. [65]

- **Úřad pro trh plynu a elektrické energie (Office of the Gas and Electricity Markets)**

Úřad podporuje hospodářskou soutěž a reguluje monopolní sílu u plynárenských a energetických sítí, pomáhá zabezpečit dodávky energie a plynu, snaží se o zlepšení životního prostředí pomocí snižování skleníkových plynů. [66]

3.3.2 Spotřebitelské organizace

- **Asociace spotřebitelů „Which?“** (The Consumers' Association „Which?“)

Největší a nejznámější spotřebitelská organizace ve Spojeném království působí zcela nezávisle na vládě a průmyslu. Finanční prostředky získává prodejem spotřebitelských časopisů, knih a on-line produktů. Cílem je informovat spotřebitele o výrobcích a službách. Organizace provádí testování výrobků a finančních služeb a poté poskytuje recenze v časopisech nebo na svých webových stránkách. Mezi časopisy patří: Which? Magazín, Which? Peníze, Which zahrádkaření, Which? Cestování a Which? Počítač. „Which?“ je členem evropské organizace BEUC. [57, 67]

- **Národní federace spotřebitelů** (National Consumer Federation)

Druhá nejvýznamnější spotřebitelská organizace zastupuje spotřebitele na národní úrovni. Cílem je vzdělávat spotřebitele za účelem zvýšení informovanosti, poskytovat konzultace, podporovat své členy a členské organizace, slouží jako prostředník mezi spotřebiteli a vládou. [57]

- **Consumer Focus**

Tato spotřebitelská organizace působí v Anglii, Walesu (Consumer Focus Wales), Skotsku (Consumer Focus Scotland) i Severním Irsku (Consumer Focus Post- Northern Ireland). Organizace slouží k zastupování zájmů spotřebitelů, vyšetřuje stížnosti spotřebitelů nebo provádí výzkumy a analýzy, pomocí kterých zkoumá spotřebitelské problémy. Consumer Focus byla založena v říjnu 2008 sloučením Národní rady spotřebitelů, Postwatch a Energywatch. Činnost organizace je sponzorována Ministerstvem podnikání, inovace a dovednosti, ale také finančními prostředky z energetického a poštovního odvětví. Organizace je členem BEUC a je aktivní na evropské scéně. [57]

- **Občanská rada (Citizens Advice)**

Nejvíce rad pro spotřebitele Spojeného království poskytuje organizace Občanská rada. Prostřednictvím svých kanceláří „Citizens Advice Bureau“ poskytuje poradenství „face-to-face“, po telefonu, e-mailu nebo pomocí webových stránek. Kanceláře nabízejí bezplatné, důvěrné a nezávislé poradenství z více než 3500 míst. Patří mezi ně hlavní kanceláře, různá centra, ordinace lékařů nebo např. sídla soudů a věznic. Celkem se nachází 394 hlavních

kanceláři v Anglii a Walesu, 31 v Severním Irsku a 81 ve Skotsku. Tato organizace je převážně financována prostřednictvím státní dotace. [57, 68]

- **Britský institut pro normalizaci (The British Standards Institution)**

Tato nezávislá organizace nastavuje britské normy kvality zboží a služeb, zajišťuje hodnocení, testování a certifikování průmyslových a spotřebních produktů včetně stavebnictví, požární bezpečnosti, elektrických, elektronických a strojírenských výrobků nebo zdravotnických prostředků. Dále certifikuje manažerské systémy nebo softwarové systémy. Poskytuje značení pro kvalitní a bezpečné výrobky (Kitemark, CE marking atd.). [69]

Oproti ČR existuje ve Spojeném království rozsáhlá síť organizací na ochranu spotřebitele. Mezi další spotřebitelské organizace patří např.: Výzkumný ústav pro ochranu spotřebitele (Research Institute of Consumers Affairs), Spotřebitelská rada pro vodu (The Consumer Council for Water), Rada uživatelů letecké dopravy (The Air Transport Users' Council), Úřad pro reklamní standardy (Advertising Standards Authority), Obchodní normalizační úřad (Trading Standards Institute), Rada pro národní bytovou výstavbu (The National House-Building Council), Sdružení právních zástupců (The Law Society), Cestovní asociace (The Travel Association), The Advice Services Alliance a řada dalších.

Spojené království jako jedna z prvních členů EU má v oblasti ochrany spotřebitele již dlouholetou tradici, i proto jsou její spotřebitelské organizace silné a mají dostatečné pravomoci. Organizace poskytují spotřebitelům více informací o jejich ochraně, je to nejen větším množstvím těchto organizací, ale také přehlednějšími webovými stránkami s radami a návody, jak se mají spotřebitelé v různých situacích chovat a kde mohou najít pomoc. Velkým přínosem pro spotřebitele jsou ve Spojeném království „Citizens Advice Bureau“, která mají kontaktní místa po celém území a na která se může spotřebitel kdykoliv osobně obrátit. Nejen spotřebitelské organizace, ale i vláda Spojeného království se zajímá o téma ochrany spotřebitele více, vytváří jednodušší zákony ve prospěch spotřebitele a podnikání oproti vládě ČR a aktivně usiluje o zjednodušení právních předpisů EU na ochranu spotřebitele. Úřad pro správné obchodování poskytuje pro spotřebitele dokonce vzdělávání v oblasti ochrany spotřebitele.

3.4 Označování nezávadných výrobků

Jako každá země EU i Spojené království má svoje značení výrobků, které splňují minimální standardy kvality. Jedná se o dobrovolné značení výrobků.

- **The Kite Mark**

Výrobky s touto značkou jsou testovány institucí The British Standards Institution, která potvrzuje, že výrobek odpovídá dané normě, je bezpečný a spolehlivý. [70]



Obr. 7: The Kite Mark

Zdroj: Dolceta. *Safety marks*. Dostupné z: <http://www.dolceta.eu/united-kingdom/Mod1/spip.php?rubrique67/>.

- **The Lion Mark**

Značkou „lev“ jsou ve Spojeném království označovány bezpečné dětské hračky. [70]



Obr. 8: The Lion Mark

Zdroj: Dolceta. *Safety marks*. Dostupné z: <http://www.dolceta.eu/united-kingdom/Mod1/spip.php?rubrique67/>.

3.5 Spotřebitelské spory

Ve Spojeném království lze nalézt kromě soudních a mimosoudních řešení spotřebitelských sporů a tzv. „super stížností“, pomocí kterých lze také hájit práva spotřebitelů.

3.5.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Stejně jako v ČR i ve Spojeném království existuje kromě soudního i mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Ve Spojeném království se nachází kolem 43 veřejných a soukromých ADR a existují zde 4 typy mimosoudního řešení sporů. Stejně jako v ČR mohou spotřebitelé využít **mediace - smířčího řešení** nebo **arbitráže - rozhodčího řízení**, dále mají možnost využít ještě tzv. **conciliation - dohodovacího řízení**, které je téměř stejně jako mediace, rovněž je zdarma, ale je používáno častěji. Náklady na arbitráž se liší. [55, s. 84-86, 71, 72]

Posledním typem mimosoudního řešení sporů je **Veřejný ochránce práv** (Ombudsman), který je individuálně jmenován, vybaven odbornými znalostmi a má pravomoc řešit spory z určité oblasti. Rozhodnutí ombudsmana nemusí spotřebitel přijmout, pokud s ním nesouhlasí, může se obrátit na soud, avšak pokud rozhodnutí přijme, poté je závazné. Existují dva typy ombudsmanů: veřejného sektoru a soukromého sektoru. Významným ombudsmanem v soukromém sektoru je finanční ombudsman (Financial Services Ombudsman), který řeší spory mezi podniky poskytující finanční služby a mezi jejich zákazníky, ombudsman se může zabývat stížnostmi ze strany spotřebitelů o většině finančních záležitostí, např.: bankovníctví, pojištění, hypotéky, penzijní připojištění, spoření, kreditní a zákaznické karty, půjčky a úvěry, splátkový prodej, finanční poradenství, akcie, podílové fondy a dluhopisy. Ombudsmanem ve veřejném sektoru je např.: ombudsman pro vládní instituce (Local Government Ombudsman), který se zabývá nespravedlnostmi vyplývající z nesprávného úředního postupu nebo ombudsman pro zdravotnictví (Health Service Ombudsman) atd. Ombudsman používá vyšetřovací metody, klade otázky oběma stranám s cílem zjistit pravdu o dané situaci. Opravnými prostředky jsou: vysvětlení, omluva, změny v praxi nebo odškodnění. Ombudsmani poskytují své

služby zdarma, veřejní ombudsmeni jsou financováni daňovými poplatníky a soukromí ombudsmeni jsou financováni z odvětví nebo povolání, které zahrnují. [55, s. 84-86, 71, 72]

3.5.2 Super stížnosti

„Super stížnosti“ podávají organizace ve Spojeném království, které jsou schváleny Ministerstvem podnikání, inovace a dovedností jako tzv. „super stěžovatelé“. Mezi tyto organizace v současné době patří např.: Which?, Consumer Focus nebo Občanská rada. Jejich cílem je zastupovat spotřebitele a zabránit trhu, aby poškozoval jejich zájmy. Stížnost je předána spotřebitelskou organizací na Úřad pro správné obchodování, který zpravidla do 90 dnů zveřejní odpověď s důvody svého rozhodnutí a navrženými nápravnými opatřeními. Tyto stížnosti se používají jako poslední možnost, pokud byly všechny ostatní možnosti řešení daného případu vyčerpány. [73, 74]

V porovnání s ČR jsou ve Spojeném království systémy mimosoudního řešení sporů více rozděleny podle odvětví, neexistuje zde žádný orgán, který by řešil všechny spotřebitelské spory. Spotřebitel zde může navíc využít služeb ombudsmanů, kterých je ve Spojeném království velký počet a specializují se na konkrétní oblast – tedy jeden ombudsman zastupuje několik firem v jednom oboru a je tedy opravdu nezávislý. V ČR v poslední době také přibývají ombudsmeni v oblasti bank, nemocnic nebo i České pošty, ale zde se jedná o ombudsmany jedné konkrétní firmy. Tito ombudsmeni nemusejí být tak nestranní a nezávislí, jako jsou ti, kteří se věnují celému odvětví nebo ti, kteří jsou dány ze zákona. V ČR lze nalézt pro řešení mimosoudních sporů ve finanční oblasti finančního arbitra, který je dán ze zákona a je členem evropského sdružení FIN-NET. Finanční arbitr řeší spory v tuzemsku i v EU, ale má velmi omezené kompetence, které se týkají hypoték, úvěrů, stavebního spoření nebo sporů vzniklých mimo členské státy EU.

Dále je možnost využít ve Spojeném království od roku 2003 i tzv. Super stížnosti, kde lze pomocí vybraných organizací chránit práva spotřebitelů.

3.6 Informace pro spotřebitele v médiích

Nejen na webových stránkách spotřebitelských organizací nebo jednotlivých orgánů státní správy může spotřebitel nalézt informace, ale ve Spojeném království existuje přímo webová stránka Consumer Direct, která se zabývá problematikou ochrany spotřebitele. Spotřebitelé mají tedy všechny informace na jedné webové stránce pohromadě. Co se týká živého vysílání, televize BBC vysílala do konce roku 2010 seriál Watchdog, který vyšetřoval problematické zkušenosti spotřebitelů s obchodníky. Nyní je možno všechny díly shlédnout na webových stránkách BBC. Spotřebitelům je nabízeno i více časopisů na toto téma, jen organizace „Which?“ vydává celkem 5 magazínů.

- **Consumer Direct**

Consumer Direct jsou internetové stránky financovány vládou a provozovány Úřadem pro správné obchodování. Stránky poskytují informace o vzdělávání spotřebitelů, jsou velmi přehledné a pomáhají spotřebitelům snadno a rychle najít informace, které potřebují. Spotřebitel zde nalezne např. jaká má práva, jak se má chovat před nákupem nebo po nákupu zboží a služeb, jak si může stěžovat na obchodníka nebo mu budou doporučeny jiné organizace, které mu mohou pomoci. Od roku 2008 poskytuje Consumer Direct i poradenství v oblasti energie a poštovních služeb. Proškolení poradci jsou schopni odpovídat na telefonické i e-mailové dotazy a poskytnout informace a poradenství o právech spotřebitele. Cílem je, aby tyto informace byly poskytnuty pro každého bez ohledu na místo, ve kterém spotřebitel bydlí. Consumer Direct spolupracuje s ostatními spotřebitelskými organizacemi, např. s Občanskou radou nebo s Obchodním normalizačním úřadem. [75]

3.7 Hodnotící zprávy EU

EU zveřejňuje každý rok na jaře a na podzim hodnotící zprávu o problémech, se kterými se potýkají spotřebitelé. Již čtvrtou zprávu, poskytující hodnocení spotřebitelských trhů v EU, vydala Evropská komise v říjnu 2010. Pro každý trh se průzkumu zúčastnilo 500 náhodně vybraných respondentů z každého členského státu EU (250 respondentů z Malty, Kypru a Lucemburska), kteří byli osloveni prostřednictvím telefonu od března do května 2010. Pro vypracování zprávy byl proveden průzkum padesáti spotřebitelských trhů na základě

zkušeností spotřebitelů. Mezi parametry hodnocení patřily: možnost porovnání zboží a služeb, důvěra spotřebitelů v dodržování předpisů na ochranu spotřebitele, problémy a stížnosti, celková spokojenost a očekávání, obtíže při změně poskytovatele služeb a posledním parametrem byly cenové rozdíly. Trhy, které vyjdou v průzkumu jako problematické, budou předmětem analýzy a dojde k vypracování vhodných řešení pro jejich zlepšení. [76, 77]

V roce 2010 patřily mezi nejlépe hodnocené trhy v EU služby leteckých společností, služby v oblasti kultury a zábavy a trhy s knihami a časopisy. Mezi nejhorší lze řadit z oblasti služeb investice, důchody a cenné papíry, služby v oblasti nemovitostí a poskytování internetového připojení, z oblasti trhu se zbožím to jsou trhy s ojetými automobily, trhy s oblečením a obuví nebo trhy s masem. [76, 77]

Z pohledu ČR byl oproti průměrným výsledkům EU o mnoho lépe hodnocen trh s údržbou a opravou automobilů a veřejná doprava, dále právní a účetní služby, poskytovatelé internetového připojení, dodavatelé ovoce a zeleniny nebo dodavatelé vody. Naopak nejhůře byl hodnocen oproti průměrným výsledkům EU trh s pronájmem automobilů, trh s oblečením a obuví, trh s palivou nebo trh s novými automobily. [76, 77]

Ve Spojeném království byl oproti průměrným výsledkům EU o mnoho lépe hodnocen trh s oblečením a obuví, trh s masem a trh s ovocem a zeleninou. Hůře, než jsou průměrné výsledky v EU, byl hodnocen trh s novými automobily a služby osobní péče (např. kadeřnické, kosmetické služby apod.). [76, 77]

Pátou zprávu, poskytující hodnocení spotřebitelských trhů, vydala Evropská komise v březnu 2011. V této zprávě je hodnocena míra důvěry spotřebitelů ve veřejné orgány, nevládní organizace, maloobchodní prodejce, reklamní agentury a v organizace zabývající se ochranou spotřebitele, účinnost řešení sporů a kvalita právních předpisů. Průzkum byl proveden prostřednictvím telefonních a osobních rozhovorů a zúčastnilo se ho 1 000

respondentů z každé členské země EU (500 respondentů z Malty, Kypru, Lucemburska a Estonska). Data byla sbírána od září do října 2010. [78, 79]

Mezi země s nejlepšími podmínkami pro spotřebitele patří Spojené království, pak Irsko a Lucembursko. Přibližně 80 % spotřebitelů ve Spojeném království (nejvyšší % v EU) si myslí, že jsou dobře chráněni před nástrahami problematiky ochrany spotřebitelů, 82 % spotřebitelů (opět nejvyšší % v EU) důvěřují veřejným orgánům a spotřebitelským organizacím na ochranu spotřebitele a 84 % spotřebitelů (druhé nejvyšší % v EU) důvěřuje prodejcům. Ovšem pouze 4 % maloobchodníků (nejnižší % v EU) odpovědělo správně na otázku týkající se zákonné lhůty na vrácení vadného produktu. Nejvíce spotřebitelů z celé EU se zde domnívá, že je snadné řešit spor soudní cestou a druhý nejvyšší podíl spotřebitelů v EU se zde domnívá, že je snadné řešit spor pomocí ADR. [78, 79]

ČR patří mezi země s nejhoršími podmínkami pro spotřebitele. V ČR si myslí pouze 47 % spotřebitelů, že jsou dobře chráněni, 50 % spotřebitelů důvěřuje veřejným orgánům a spotřebitelským organizacím na ochranu spotřebitele a 51 % spotřebitelů důvěřuje prodejcům. Druhé nejvyšší % v EU – 54 % lze u nás nalézt u obchodníků, kteří znají zákonnou lhůtu, na vrácení vadného produktu, z toho plyne, že maloobchodníci mají dobrou znalost spotřebitelských právních předpisů. Pouze 4 %, nejméně v EU, maloobchodníků obdrželo stížnost týkající se bezpečnosti jejich výrobků. Kolem 20 % spotřebitelů se domnívá, že je snadné řešit spor soudní cestou a 28 % spotřebitelů si myslí totéž o řešení sporu pomocí ADR. [78, 79]

4 Případové studie konkrétních případů

Se stížnostmi ohledně finančních služeb se může spotřebitel obrátit v ČR na finančního arbitra, ve Spojeném království řeší stejné stížnosti finanční ombudsman. Každým rokem roste počet těchto stížností, neboť spotřebitelé se nebojí domáhat svého práva a jsou více informováni o možnostech využití tohoto mimosoudního řešení jejich sporů.

Počty stížností jsou uvedeny v celkových číslech, v závorkách jsou tyto stížnosti přepočteny na 1 milion (dále jen mil.) obyvatel. Důvodem je možnost porovnání množství podaných stížností obyvateli ČR (10,5 mil. obyvatel) a obyvateli Spojeného království (61,8 mil. obyvatel). [80, 81]

4.1 Případové studie v České Republice řešené za pomoci finančního arbitra

Finanční arbitr ČR v roce 2010 obdržel od spotřebitelů celkem 822 podnětů (cca 78 podnětů na 1 mil. obyvatel), z toho zahájil řízení u 135 případů (cca 13 případů na 1 mil. obyvatel), protože velká část podnětů nespadala do jeho pravomocí. Ze 135 případů bylo celkem 94 oprávněných a 41 neoprávněných, z 94 oprávněných bylo v roce 2010 ukončeno 78 případů. Ve 28 sporech bylo vyhověno návrhu navrhovatele a v 50 sporech došlo k zamítnutí návrhu navrhovatele. Celkem bylo řešeno smírným řešením 93 % sporů. [82]

Finanční arbitr se v ČR nejvíce zabývá problémy s platebními kartami, v roce 2010 řešil 45 těchto případů (cca 4 případy na 1 mil. obyvatel). Mezi nejčastějšími stížnostmi v tomto roce jsou transakce platební kartou v bankomatu (viz Tab. 1). [82]

Tab. 1: Platebních karty

Platební karty (PK)			
Rok	2010	2009	2008
PK v bankomatu tuzemsko	25	17	11
PK v bankomatu zahraničí	0	4	8
PK ostatní	11	7	2
PK Internet	7	2	1
PK podpis tuzemsko	0	5	4
PK podpis zahraničí	0	3	2
PK PIN tuzemsko	0	1	6
PK PIN zahraničí	2	5	9
Celkem	45	44	43

Zdroj: Finanční arbitr. *Výroční zprávy 2008 - 2010*. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/vyrocní-zpravy.html>>.

4.1.1 Případová studia 1. případu

Téma stížnosti: Neoprávněné použití platební karty

Typ ADR: Finanční arbitr ČR

Podání návrhu na zahájení řízení:

Pokud selže jednání s finanční institucí, obrátí se spotřebitel na finančního arbitra a vyplní v sedmi krocích formulář na jeho webových stránkách. Součástí formuláře jsou informace o navrhovateli stížnosti, o instituci, popis rozhodných skutečností, přiložené důkazní materiály, popis, čeho se navrhovatel domáhá a přílohy k návrhu. Stížnost lze podat nejen elektronicky, ale i telefonicky, písemně, faxem nebo pomocí sociální sítě Facebook. [83]

Shrnutí případu:

Navrhovatelce stížnosti byla ve Španělsku během cesty autobusem odcizena peněženka s platební kartou, proto ihned kontaktovala finanční instituci v ČR a do 10 minut došlo k zablokování ztracené karty. I během této krátké doby došlo k transakci ve výši 16 438,95 Kč, kterou neprovedla navrhovatelka a u které byl použit falešný podpis. [84]

Navrhovatelka tuto transakci u instituce reklamovala, ale ta ji zamítla jako neoprávněnou. Jako důvod uvedla, že transakce byla provedena před zablokováním platební karty a že není možnost předložit originál prodejního dokladu, protože obchodní místo není smluvním partnerem finanční instituce. Proto se spotřebitelka obrátila se svou stížností na finančního arbitra. [84]

Finanční arbitr požádal o pomoc Centrální banku ve Španělsku, která mu zaslala originál účtenky. Dále požádal o pomoc soudního znalce, který vypracoval znalecký posudek ohledně pravosti podpisu. Znalec potvrdil, že podpis není pravým podpisem navrhovatelky. Posledním důkazem bylo zjištění, že k transakci došlo ve stejný okamžik, ve kterém navrhovatelka požádala o zablokování karty. [84]

Na základě těchto důkazů dospěl finanční arbitr k rozhodnutí, že finanční instituce odpovídá za škodu a tedy bylo vyhověno stížnosti navrhovatelce. Důvodem bylo, že obchodník provedl transakci platební kartou, kterou předložil neoprávněný držitel, tedy došlo k porušení závazkové vztahu mezi bankou obchodníka ve Španělsku a finanční institucí. Banka obchodníka ve Španělsku je odpovědná vůči finanční instituci stejným způsobem jako finanční instituce vůči navrhovatelce (dle paragrafu 331 a 375 Obchodního zákoníku). [84]

Finanční instituce se proti tomuto návrhu odvolala a navrhla zrušení nálezu a zamítnutí návrhu. Jako první námitku instituce uvedla, že obchodník nemá povinnost kontrolovat shodu podpisu na prodejním dokladu a platební kartě, protože to není zahrnuto ve smluvním vztahu s navrhovatelkou. Druhou námitkou bylo, že odpovědnost za škody

způsobené ztrátou platební karty má navrhovatelka až do doby nahlášení ztráty platební karty. Finanční arbitr tyto námitky vyvrátil, protože nepřináší žádné nové skutečnosti ani důkazy a doporučil instituci zlepšit bezpečností systém při transakcích s platebními kartami např. použitím PIN kódu. [84]

Rozhodnutí arbitra:

Finanční instituce musí vrátit navrhovatelce finanční prostředky ve výši 16 438,95 Kč. [84]

4.1.2 Případová studia 2. případu

Téma stížnosti: Zneužitá platební karta v bankomatu

Typ ADR: Finanční arbitr ČR

Shrnutí stížnosti:

Navrhovateli stížnosti byla ukradena platební karta, z které bylo neoprávněně vybráno 399 000 Kč. Instituce mu v odpovědi na jeho stížnost neuvedla informace o přesných časových údajích blokace platební karty, o časových údajích neoprávněných výběrů ani o PIN kódu, který byl při výběrech použit a stížnost zamítla. Navrhovatel se proto obrátil na arbitra s domněnkou, že mu finanční prostředky z platební karty byly odčerpány zaměstnancem instituce. [84]

V návrhu stížnosti bylo uvedeno, že navrhovatel platební kartu nikdy nepoužil k výběru z bankomatu a její PIN má uložen ve svém trezoru v neotevřené obálce. Finanční arbitr od instituce zjistil, že všechny výběry z platební karty byly provedeny před zablokováním této karty a byl vždy použit platný PIN. Instituce zároveň poskytla přesný časový údaj o blokaci platební karty a autorizace platební karty ze dne jejího odcizení. Společně se soudním znalcem došlo k prověření neotevřené obálky s PINem, obálka sice nebyla porušena, ale obsahovala PIN k jiné platební kartě, než byla předmětem sporu. Finanční arbitr zamítl stížnost ve prospěch instituce. [84]

Navrhovatel se proti tomuto návrhu odvolal. V odvolání uvedl, že nebyl doložen PIN, který byl při výběrech z bankomatu použit a podle něj finanční arbitr nepostupoval

nestranně. Instituce na žádost arbitra uvedla, že není technicky možné doložit správný PIN, pokud byla platební karta nahlášena jako odcizená. Instituce dále uvádí, že PIN byl zadán správně, neboť nedošlo při výběrech k zamítnutí výběrů z důvodů špatně zadaného PIN. Arbitr nesouhlasí s tím, že nepostupoval nestranně, protože během řízení nebyly vysloveny žádné pochybnosti a navrhovatel tuto skutečnost v námitkách nezdůvodnil. [84]

Finanční arbitr ve svém rozhodnutí o námitkách uvedl, že nebyly doloženy nové důkazy, které by změnily jeho předchozí nález. Navrhovateli poradil možnost řešit tento případ soudní cestou. [84]

Rozhodnutí arbitra:

Vrácení odčerpaných finanční prostředků z platební karty bylo zamítnuto. [84]

Druhým nejfrekventovanějším typem stížností u finančního arbitra ČR byly v roce 2010 úhrady peněz v tuzemsku. Celkem řešil arbitr 15 těchto stížností (cca 1,5 stížnosti na 1 mil. obyvatel), (viz Tab. 2). [82]

Tab. 2: Úhrady peněz v tuzemsku

Úhrady peněz v tuzemsku			
Rok	2010	2009	2008
Celkem	15	24	11

Zdroj: Finanční arbitr. *Výroční zprávy 2008 - 2010*. Dostupné z: <
<http://www.finarbitr.cz/cs/vyrocní-zpravy.html>>.

4.1.3 Případová studia 3. případu

Téma stížnosti: Úhrada peněz v tuzemsku

Typ ADR: Finanční arbitr ČR

Shrnutí případu:

Navrhovatelka podala návrh ohledně neprovedení příkazu k úhradě na účet pojišťovny ve výši 9 191 Kč. U této pojišťovny měla navrhovatelka uzavřenou pojistnou smlouvu na rodinný dům, který shořel. Z důvodu nepřevedení těchto peněz došlo k zániku pojistné smlouvy a pojišťovna nevyplatila navrhovatelce škodu ve výši 2 650 000 Kč. Navrhovatelka vlastnila u finanční instituce 2 účty, zmíněných 9 191 Kč převedla z jednoho účtu na druhý a z druhého účtu na účet pojišťovny. Z druhého účtu nemohla být transakce na účet pojišťovny provedena, protože zde nebyl dostatek disponibilních prostředků. Klienti nejsou automaticky informováni o avízu o neprovedení plateb, pokud si tuto službu nenastaví, což navrhovatelka nastaveno neměla. [82]

Finanční arbitr zjistil, že pojišťovna dodala navrhovatelce dopis s upomínkou na nesplacení pojistného a vyzváním k jeho úhradě. Navrhovatelka však pojištění neuhradila a došlo k zániku pojistné smlouvy. Instituce podala další důkaz o informovanosti navrhovatelky o zániku pojistné smlouvy a vyzvala ji o sjednání nového pojištění, neboť pojistná smlouva byla předmětem jejího zajištěného hypotečního úvěru. I přes tyto skutečnosti navrhovatelka nesjedнала nové pojištění. Všechny tyto upomínky byly navrhovatelce doručeny před shořením jejího rodinného domu. Instituce nemohla příkaz k úhradě provést, neboť navrhovatelka neměla na účtu dostatek disponibilních prostředků. [82]

Rozhodnutí arbitra:

Finanční instituce neporušila povinnost vyplývající ze zákona smluvního vztahu uzavřeného s navrhovatelkou. [82]

Třetím nejfrekventovanějším typem stížností u finančního arbitra ČR byly v roce 2010 bankovní poplatky. Celkem řešil arbitr 11 těchto stížností (cca 1 stížnost na 1 mil. obyvatel), (viz Tab. 3). [82]

Tab. 3: Bankovní poplatky

Bankovní poplatky			
Rok	2010	2009	2008
Celkem	11	1	7

Zdroj: Finanční arbitr. *Výroční zprávy 2008 - 2010*. Dostupné z: <
<http://www.finarbitr.cz/cs/vyrocní-zpravy.html/>>.

4.2 Případové studie ve Spojeném království řešené za pomoci finančního ombudsmana

Finančním ombudsmanům v roce 2009/2010 (březen/březen) bylo dodáno celkem 163 012 stížností od spotřebitelů (cca 2 638 stížností na 1 mil. obyvatel), z toho většina byla vyřešena smířčím řešením. Nejvíce sporů se týkalo pojištění schopnosti splácet osobní půjčku, dále běžných účtů a platebních karet. Z důvodu velkého množství podávaných stížností na finanční služby existuje ve Spojeném království několik desítek ombudsmanů. [85]

Finanční ombudsmani se nejvíce zabývali stížnostmi ohledně pojištění schopnosti splácet osobní půjčky. Toto pojištění se uzavírá z důvodu, kdyby dlužník nebyl schopen půjčku splácet, např.: neschopnost práce v případě nemoci, propuštění ze zaměstnání atd. V roce 2009/2010 (od března 2009 do března 2010) řešili tito ombudsmani celkem 49 196 stížností (cca 796 stížností na 1 mil. obyvatel), u kterých bylo potvrzeno devět z deseti ve prospěch stěžovatele (viz Tab. 4). Mezi tři nejčastější stížnosti patřilo: odmítání finanční společnosti pojistku proplatit, špatná informovanost klienta o nepovinnosti uzavřít toto pojištění, nevrácení určité částky pojistného v případě, že spotřebitel zaplatil půjčku dříve. Touto problematikou se nezabývají jen finanční ombudsmani, ale od roku 2005 i Státní úřad finančních služeb. [85, 86]

Tab. 4: Pojištění schopnosti splácet osobní půjčky

Pojištění schopnosti splácet osobní půjčky	
rok (od března do března)	počet případů
2010	49 196
2009	31 066
2008	10 652
2007	1 832
2006	1 315
2005	833

Zdroj: Financial Ombudsman. *Annual review 2009/2010*. Dostupné z: <<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/about.html#20>>.

4.2.1 Případová studia 4. případu

Téma stížnosti: Sjednání pojištění schopnosti splácet nezajištěnou osobní půjčku

Typ ADR: Finanční ombudsman (Financial Services Ombudsman)

Podání návrhu na zahájení řízení:

Po neúspěšné stížnosti u finanční instituce spotřebitel vyplní formulář stížnosti na webových stránkách finančního ombudsmana, podepíše jej, přiloží příslušné dokumenty a odešle. V případě stížnosti v případech pojištění schopnosti splácet musí spotřebitel ještě vyplnit a odeslat dotazník, zabývající se tímto tématem stížnosti. [87]

Shrnutí případu:

Spotřebitelka si půjčila u finanční společnosti 20 000 liber, které měly být uhrazeny do 7 let, k této půjčce společnost ještě sjednala pojištění schopnosti splácet půjčku ve výši 4 661,17 liber. Bylo ji řečeno, že toto pojištění je povinné a nelze si bez něj půjčku sjednat. Společnost se nezajímala o její zdravotní stav, ani o schopnost půjčku splácet. Spotřebitelka pracuje ve státní správě a její zaměstnavatel ji poskytuje komplexní balíček pro případ nemoci nebo smrti, i přes to souhlasila s tímto pojištěním. [88]

Po určité době spotřebitelka zjistila, že pojištění na schopnost splácet půjčku není povinné, proto podala na společnost stížnost. Firma jí nevyhověla, ve své odpovědi na stížnost uvedla, že spotřebitelka podepsala dva dokumenty, ve kterých byly uvedeny náklady na pojištění a možnost ho zrušit zdarma do 30 dnů. Stížnost tedy byla zamítnuta a spotřebitelka se obrátila na finančního ombudsmana. [88]

Finanční ombudsman musel zvážit všechny dostupné důkazy a argumenty s ohledem na právní předpisy a zásady správné praxe v tomto odvětví. Ačkoliv ombudsman nemohl vědět, co přesně bylo mezi spotřebitelkou a finanční společností řečeno, dospěl k závěru, že společnost neuvedla spotřebitelce dostatečné informace o možnosti neuzavřít toto pojištění. Společnost neměla informace o tom, že spotřebitelka nemá finanční potíže, že má zajištěné pracovní místo s možností využití již zmíněného balíčku od zaměstnavatele. V případě, že by firma toto posouzení klienta učinila, nedoporučila by spotřebitelce toto pojištění. Finanční poradci firmy by měli mít přehled nejen o svých produktech, ale i o svých zákaznících, aby jejich rady byly adekvátní k jejich situaci. Firma dále uvádí, že klientce nedala informaci o povinnosti uzavřít pojištění, ale přesněji uvedla: „Považujeme toto pojištění za nezbytné.“ I kdyby toto byla pravda, finanční poradce musel s reakcí spotřebitelky jasně vidět, že ona považuje pojištění za povinnost a přesto jí tyto domněnky nevyvrátil, protože chtěl produkt prodat. [88]

Dle ombudsmana firma nevěnovala přiměřenou pozornost na doporučení vhodného produktu spotřebitelce a dostatečně ji neinformovala. [88]

Rozhodnutí ombudsmana:

Ombudsman rozhodl ve prospěch spotřebitelky, finanční společnost jí musí zrušit pojištění schopnosti splácet půjčku a vrátit jí veškeré finanční prostředky, které dosud za pojištění zaplatila. [88]

Během roku 2009/2010 byly druhou nejčastější stížností běžné účty. Ombudsmani obdrželi v tomto roce celkem 25 252 stížností (cca 409 stížností na 1 mil. obyvatel), (viz Tab. 5). Stížnosti ohledně běžných účtů zahrnují případy spotřebitelů ve finančních obtížích, bankovních poplatků a inkas a trvalých příkazů. [85]

Tab. 5: Běžné účty

Běžné účty	
rok (od března do března)	počet případů
2010	25 252
2009	13 682
2008	39 263
2007	8 061
2006	3 543
2005	2 521

Zdroj: Financial Ombudsman. *Annual review 2009/2010*. Dostupné z: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/about.html#20/>.

4.2.2 Případová studie 5. případu

Téma stížnosti: Spotřebitel ve finančních obtížích si stěžuje na nedostatečnou pomoc finanční instituce

Typ ADR: Finanční ombudsman (Financial Services Ombudsman)

Shrnutí stížnosti:

Navrhovatel podal stížnost na finanční instituci kvůli bankovním poplatkům za využití kontokorentu na jeho běžném účtu. Požádal o řešení jeho stížnosti co nejdříve, protože ztratil práci a byl v obtížné finanční situaci. Instituci nevyhověla této stížnosti, odmítla vrátit navrhovateli bankovní poplatky, ale nabídla mu vrácení vybrané daně v předchozích 3 měsících. [89]

Ombudsman po obdržení stížnosti vyhověl navrhovateli jen zčásti. Souhlasil s rozhodnutím instituce, nevrátit navrhovateli bankovní poplatky za využití kontokorentu, protože toto řešení by bylo pro něj pouze dočasné. Avšak instituce nenabídla navrhovateli žádnou radu ohledně jeho finanční situace. Ombudsman tedy rozhodl, že bankovní poplatky nebudou navrhovateli vráceny, ale instituce mu nabídne možnost sjednat si u ní výhodný úvěr, s čím navrhovatel souhlasil. [89]

Rozhodnutí ombudsmana:

Ombudsman souhlasil s rozhodnutím instituce o nevrácení bankovních poplatků navrhovateli, avšak instituce mu musí poskytnout výhodný úvěr. [89]

Stížnosti na platební karty byly třetí nejpočetnější stížnosti v roce 2009/2010. V tomto období bylo podáno celkem 18 396 stížností (cca 298 stížností na 1 mil. obyvatel), (viz Tab. 6). [85]

Tab. 6: Platební karty

Platební karty	
rok (od března do března)	počet případů
2010	18 396
2009	18 590
2008	14 123
2007	2 731
2006	2 124
2005	1 599

Zdroj: Financial Ombudsman. *Annual review 2009/2010*. Dostupné z: <<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/about.html#20/>>.

4.2.3 Případová studie 6. případu

Téma stížnosti: Zneužití platební karty

Typ ADR: Finanční ombudsman (Financial Services Ombudsman)

Shrnutí případu:

Navrhovatelka kolem osmdesáti let vybírala každý pátek z bankomatu 50 liber. Jednou k ní přišel muž a varoval ji, že bankomat mu „snědl“ kartu. Poradil jí, aby rychle zrušila transakci, navrhovatelka uposlechla jeho radu, avšak podle jeho slov již bylo pozdě a bankomat jí také sebral platební kartu. Během pár minut doběhla navrhovatelka do finanční instituce, kde oznámila svůj problém. Zaměstnankyně na pobočce klientku uklidnila a slíbila jí, že během pár dní dostane svoji kartu zpět. Během následující hodiny došlo k výběrům z účtu navrhovatelky v hodnotě celkem 500 liber ze dvou různých bankomatů. [90]

Po neúspěšné stížnosti na instituci se obrátila navrhovatelka na ombudsmana. Podle instituce bylo pochybení z nedbalosti na straně navrhovatelky, avšak ombudsman dospěl k rozhodnutí, že chyba je na straně instituce. Zaměstnankyně instituce měla navrhovatelku varovat před podvodníkem a navrhnout ji, aby si zablokovala svůj účet. [90]

Rozhodnutí ombudsmana:

Finanční instituce uhradí navrhovatelce 500 liber a k tomu 250 liber za obavy a úzkost způsobené nevyřízením její stížnosti. [90]

4.3 Případové studie řešené za pomoci Sítě evropských spotřebitelských center

Pro spotřebitele ČR je k dispozici Evropské spotřebitelské centrum ČR (ESC), na které se mohou obrátit v případě sporů s obchodníky ze všech zemí EU, Norska a Islandu.

ESC řešilo v roce 2009 celkem 401 případů (viz Tab. 7), z kterých se většina týkala nákupu přes internet (především elektroniky), letecké dopravy (především finančních náhrad za zrušené a zpožděné lety a náhrad za poškozená, opožděná nebo ztracená

zavazadla), plnění smluv o službách, vyřizování reklamací u cestovních agentur, ubytovacích zařízení, potíží s autopůjčovnami atd. Úspěšnost vyřízení stížností byla u ESC kolem 70 %. [91]

Spotřebitelé ČR v roce 2009 podali nejvíce stížností na obchodníky ze Slovenska – 62 stížností, na druhém místě bylo Německo – 55 stížností, dále Spojené království – 45 stížností a Francie – 28 stížností. [91]

Tab. 7: Přeshraniční spory řešené ESC

Přeshraniční spory řešené ESC	
rok	počet případů
2009	401
2008	213
2007	190
2006	147
2005	97

Zdroj: Česká obchodní inspekce. *Výroční zpráva 2009*. Dostupné z: <
<http://www.coi.cz/files/documents/vyrocní-zpráva-annual-report-2009.pdf>>.

4.3.1 Případová studia 7. případu

Téma stížnosti: Odstoupení od smlouvy po nedoručení objednaného zboží

Typ ADR: Evropské spotřebitelské centrum ČR s pomoci Evropského spotřebitelského centra Francie

Podání návrhu na zahájení řízení:

Po neúspěšném vyřešení sporu přímo s obchodníkem vyplní spotřebitel formulář na webových stránkách ESC a přiloží k němu potřebné dokumenty týkající se reklamace. Pokud je stížnost oprávněná, zaměstnanci ESC kontaktují partnerské ESC v dané zemi. [92]

Shrnutí případu:

Spotřebitel si koupil u francouzského obchodníka přes internet fotoaparát. Ten mu však došel bez českého manuálu, který měl být podle platné evropské legislativy součástí výrobku. Spotřebitel se rozhodl po týdnu fotoaparát vrátit a požádal zpět o vrácení peněz. Obchodník mu ale nevyhověl, proto požádal spotřebitel o pomoc ESC. [93]

Dodavatel neuznal reklamaci z důvodu, že nenastalo odstoupení od smlouvy do 7 dnů podle francouzského práva, avšak stížnost byla řešena podle práva českého, jelikož spotřebitel nakupoval z ČR, kde je možnost odstoupení od smlouvy do 14 dnů. Až díky pomoci Evropského spotřebitelského centra ve Francii vrátil obchodník spotřebiteli jeho peníze. [93]

4.3.2 Případová studia 8. případu

Téma stížnosti: Ztráta notebooku ze zavazadla v letadle

Typ ADR: Evropské spotřebitelské centrum Německa s pomoci Evropského spotřebitelského centra ČR

Shrnutí případu:

Spotřebitelce z Německa se při přestupu v Praze na druhé letadlo ztratil ze zavazadla notebook. Letecká společnost neposkytla spotřebitelce kompenzaci za tuto ztrátu, a proto spotřebitelka poprosila o pomoc Evropské spotřebitelské centrum Německa. [93]

To se obrátilo na naše ESC, které uvedlo, že letecká společnost má v přepravních podmínkách stanoveno, že neručí za určité předměty přepravované v zavazadlovém prostoru, mezi které patří i zmíněný notebook. Letecká společnost nebyla tedy za škodu zodpovědná a neposkytla spotřebitelce žádnou kompenzaci. [93]

Závěr

Na základě uvedených informací o problematice ochrany spotřebitele v EU, ČR a Spojeném království byla v diplomové práci provedena komparace těchto dvou členských států. Evropská unie klade velký důraz na ochranu spotřebitele a zajišťuje efektivní ochranu jeho práv, důvodem je poskytnout obyvatelům členských států maximální důvěru v mezinárodní obchod. Spojené království vstoupilo do EU již v roce 1973, což má za následek vyspělejší vývoj zákonů oproti ČR, protože se řídilo dříve nařízením a směrnicemi EU. Ačkoliv ve Spojeném království nalezne spotřebitel vyspělejší právní úpravu, existují zde stejně jako v ČR roztržité právní předpisy a v jejich obrovském množství není pro spotřebitele snadné se vyznat.

Důležitým pilířem jsou státní orgány a národní a evropské spotřebitelské organizace, které pomáhají hájit práva spotřebitelů. Na státní úrovni má hlavní odpovědnost v obou zemích ministerstvo zabývající se obchodem, hospodářstvím a průmyslem, konkrétně v ČR je to MPO a ve Spojeném království Ministerstvo podnikání, inovace a dovedností. Ve Spojeném království existuje navíc přímo Úřad pro ochranu spotřebitele, který zajišťuje pro spotřebitele i vzdělávání. Rozsáhlejší síť spotřebitelských organizací lze nalézt ve Spojeném království, nejvíce rad pro spotřebitele poskytuje organizace Občanská rada prostřednictvím telefonu, e-mailu, webových stránek, ale hlavně prostřednictvím kontaktních míst. Těchto kontaktních míst, tzv. „Citizens Advice Bureau“ se nachází na celém území Spojeného království celkem kolem 3 500.

Ačkoliv jednotlivé orgány státní správy i spotřebitelské organizace poskytují informace na svých webových stránkách a organizace navíc vydávají spotřebitelské magazíny, je v ČR celkově nízká informovanost spotřebitelů o jejich právech a povinnostech oproti Spojenému království. Spojené království např. spravuje pro své obyvatele webové stránky Consumer Direct, které se zabývají rozsáhlou spotřebitelskou tematikou. Špatné podmínky pro české spotřebitele dokazují i výsledky páté zprávy Evropské komise, kde se umístila

ČR jako země s nejhorsími podmínkami pro spotřebitele, zatímco Spojené království jako země s podmínkami nejlepšími.

S rozvojem obchodu narůstá i počet stížností a reklamací. Spotřebitelé obou zemí se mohou rozhodnout řešit stížnost prostřednictvím mimosoudního řešení sporů. Výhodou oproti podání žaloby k soudu je jeho jednoduchost, efektivnost a rychlost. V obou zemích lze nalézt mediaci (smírní řízení) i arbitráž (rozhodčí řízení), ve Spojeném království navíc tzv. „consiliation“ (dohodovací řízení), které je velmi podobné mediaci. O krok napřed je Spojené království v možnosti využít služeb ombudsmanů, kteří se specializují na konkrétní obor. ČR disponuje finančním arbitrem, ačkoliv je to dobrý základ, nevyrovná se finančnímu ombudsmanovi, který má silnější pravomoci. Velkým problémem současného mimosoudního řešení sporů v ČR je fakt, že spotřebitelé o využití této možnosti často nevědí.

V závěru práce je uvedeno šest případových studií vyřešených spotřebitelských sporů z oblasti finančních služeb. Finanční arbitr ČR řešil v roce 2010 celkem 135 případů, tzn. přibližně 13 případů na 1 mil. obyvatel, finanční ombudsmani ve Spojeném království řešili v roce 2009/2010 (březen 2009/březen 2010) 163 012 případů, tzn. přibližně 2 638 případů na 1 mil. obyvatel. Mezi tři oblasti nejčastějších stížností v ČR v tomto roce patřily: transakce platební kartou, úhrada peněz v tuzemsku a bankovní poplatky. Ve Spojeném království byly nejčastěji podány stížnosti na pojištění schopnosti splácet půjčku, běžné účty a na transakce platební kartou. Na dalších dvou případových studiích jsou ukázány vyřešené spotřebitelské spory pomocí Sítě evropských spotřebitelských center, která pomáhá spotřebitelům se stížnostmi na obchodníky z EU. V roce 2009 si spotřebitelé ČR stěžovali hlavně na obchodníky ze Slovenska, Německa a Spojeného království.

Mezi priority ČR do budoucna by mělo patřit zvýšit ochranu spotřebitelů tam, kde dosud existuje právní nejistota, sjednotit a zpřehlednit právní úpravu spotřebitelské legislativy, podpořit činnost spotřebitelských organizací vládou a poskytovat vzdělání spotřebitelům

pomocí rozsáhlejších a podrobnějších informací o jejich právech. Kromě těchto priorit je velmi důležité, aby se spotřebitelé naučily svá práva uplatňovat a hájit.

Seznam literatury

- [1] HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele*. 2. vyd. Praha: Oeconomica, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4.
- [2] KOTOUČOVÁ, J.; ŠVARC, Z. *Ochrana spotřebitelů (Vybrané otázky právní úpravy)*. Praha: Oeconomica, 2007. 99 s. ISBN 978-80-245-1262-4.
- [3] HULVA, T. *Ochrana spotřebitele*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2004. 451 s. ISBN 80-7357-064-5.
- [4] FYTO-Praha. *Ochrana spotřebitele* [online]. c2004 [cit. 2010-10-28]. Dostupný z WWW: <http://www.fyto-prague.cz/pdf/100011_no_1_con_prot.pdf>.
- [5] HULVA, T. *Právo ochrany spotřebitele*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2006. 360 s. ISBN 80-7357-172-2.
- [6] Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Zákon č. 513/1991 Sb. obchodní zákoník* [online]. c2005 [cit. 2010-11-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument5520.html>>.
- [7] Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Zákon č. 59/1998 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku* [online]. c2005 [cit. 2010-10-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument36458.html>>.
- [8] Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru* [online]. c2005 [cit. 2010-10-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument23234.html>>.
- [9] Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů* [online]. c2005 [cit. 2010-10-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument6802.html>>.
- [10] HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do EU*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.
- [11] Česká obchodní inspekce. *O ČOI* [online]. c2010 [cit. 2010-11-14]. Dostupný z WWW: <[http:// http://www.coi.cz/cs/ocoi/kdo-jsme-kompetence.html](http://http://www.coi.cz/cs/ocoi/kdo-jsme-kompetence.html)>.

- [12] Puncovní úřad. *Poslání Puncovního úřadu* [online]. c2010 [cit. 2010-11-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.puncovniurad.cz>>.
- [13] Státní energetická inspekce. *Informační materiál ČR-SEI* [online]. c2010 [cit. 2010-11-14]. Dostupný z WWW: <http://www.cr-sei.cz/info_cz.htm>.
- [14] Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. *Působnost úřadu* [online]. c2010 [cit. 2010-11-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.unmz.cz/urad/unmz>>.
- [15] Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva. *Činnost SZPI* [online]. c2010 [cit. 2010-11-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.cuzzs.cz/index.php?topic=2>>.
- [16] Česká zemědělská a potravinářská inspekce. *O úřadu* [online]. c2010 [cit. 2010-11-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.szpi.gov.cz/docDetail.aspx?docid=1002118&docType=ART&nid=11314>>.
- [17] Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský. *O úřadu* [online]. c2010 [cit. 2010-11-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.ukzuz.cz/Articles/7961-2-O+ustavu.aspx>>.
- [18] Státní zdravotní ústav. *Poslání úřadu* [online]. c2010 [cit. 2010-11-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.szu.cz/poslani-ustavu>>.
- [19] Státní ústav pro kontrolu léčiv. *Úřední deska* [online]. c2010 [cit. 2010-11-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.sukl.cz/uredni-deska>>.
- [20] Sdružení obrany spotřebitelů. *Informace o SOS* [online]. c2010 [cit. 2011-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.spotrebitel.info/informace-o-sos.html/>>.
- [21] dTest. *O dTestu* [online]. c2010 [cit. 2011-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu>>.
- [22] Spotřebitel.cz. *Představení* [online]. c2010 [cit. 2011-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.spotrebitel.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=421>.
- [23] Spotřebitelská legislativa EU a její implementace do práva členského a kandidátského státu. Praha: Cefres, 2001. 177 s. ISBN 80-86311-11-4.
- [24] STEP. *Úvodní informace o STEP* [online]. c2010 [cit. 2011-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.ekoporadna.cz/o_step>.

- [25] Asociace občanských poraden. *Spotřebitelské poradenství* [online]. c2010 [cit. 2011-02-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.obcanskeporadny.cz/spotrebitelske-poradenstvi>>.
- [26] Podnikatel. *Zákon o ochranných známkách* [online]. c2007-2011 [cit. 2011-02-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-c-441-2003-sb-zakon-o-ochrannych-znamkach/cele-zneni/>>.
- [27] Veber, J. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 201 s. ISBN 978-80-247-1782-1.
- [28] Sdružení obrany spotřebitelů. *Databáze spotřebitelských značek* [online]. c2010 [cit. 2011-02-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/znacky/>>.
- [29] Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. *Úvod* [online]. c2010 [cit. 2011-02-26]. Dostupný z WWW: <<http://adr.komora.cz/Stranky/default.aspx>>.
- [30] Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Vývoj ochrany spotřebitele v EU* [online]. c2005 [cit. 2011-02-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument7587.html>>.
- [31] BusinessInfo.cz. *Strategie spotřebitelské politiky neunijní úrovni* [online]. c1997-2011 [cit. 2011-02-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/spotrebitelska-politika/strategie-spotrebitelske-politiky/1001146/44552>>.
- [32] Evropská komise. *Strategie spotřebitelské politiky EU 2007-2013* [online]. c2011 [cit. 2011-02-26]. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/cps_0713_cs.pdf>.
- [33] LIBÁNSKÝ, V.; ŠTĚPÁN, P. *Průvodce spotřebitele Evropskou unií*. Praha: Ministerstvo zahraničních věcí ČR, 2001. 75 s. ISBN 80-86345-12-2/MZV ČR.
- [34] Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Stručný popis nejdůležitějších právních předpisů EU na ochranu spotřebitele v působnosti Ministerstva průmyslu a obchodu* [online]. c2005 [cit. 2011-03-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument6730.html>>.
- [35] BusinessInfo.cz. *Evropská komise* [online]. c1997-2011 [cit. 2011-03-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/institute-eu/evropska-komise/1000723/5574/>>.

[36] BusinessInfo.cz. *Rada EU* [online]. c1997-2011 [cit. 2011-03-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/instituce-eu/rada-evropske-unie/1000723/5577/>>.

[37] BusinessInfo.cz. *Evropský parlament* [online]. c1997-2011 [cit. 2011-03-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/instituce-eu/evropsky-parlament/1000723/5575/>>.

[38] BusinessInfo.cz. *Institucionální zabezpečení v oblasti ochrany spotřebitele* [online]. c1997-2011 [cit. 2011-03-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/spotrebitelska-politika/institucionalni-zabezpeceni-os-v-eu/1001146/51474/>>.

[39] Česká obchodní inspekce. *O nás* [online]. c2010 [cit. 2011-03-05]. Dostupný z WWW:<<http://www.coi.cz/cs/esc-2/o-nas.html>>.

[40] eAGRI. *Evropský úřad pro bezpečnost potravin (EFSA) a Úřad pro potraviny v ČR* [online]. c2009-2010 [cit. 2011-03-05]. Dostupný z WWW:

<<http://eagri.cz/public/web/mze/potraviny/efsa/evropsky-urad-pro-bezpecnost-potravin.html>>.

[41] EMEA. *About us* [online]. C1995-2011 [cit. 2011-03-06]. Dostupný z WWW:

<http://www.ema.europa.eu/ema/index.jsp?curl=pages/about_us/general/general_content_000091.jsp&murl=menus/about_us/about_us.jsp&mid=WC0b01ac0580028a42/>.

[42] BEUC. *About BEUC* [online]. c2011 [cit. 2011-03-05]. Dostupný z WWW:

<<http://www.beuc.org/Content/Default.asp?PageID=855/>>.

[43] ANEC. *About ANEC* [online]. c2011 [cit. 2011-03-05]. Dostupný z WWW:

<<http://www.anec.org/anec.asp?rd=53342&ref=01-01&lang=en/>>.

[44] Euro Coop. *Euro Coop* [online]. c2010 [cit. 2011-03-06]. Dostupný z WWW:

<<http://www.eurocoop.org/>>.

[45] COOP. *O skupině COOP* [online]. c2010 [cit. 2011-03-06]. Dostupný z WWW:

<<http://www.skupina.coop/cz/O-skupine/>>.

- [46] Euroskop. *Ekoznačka EU* [online]. c2005-2011 [cit. 2011-03-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.euroskop.cz/599/sekce/ekoznacka-eu---kvetina/>>.
- [47] Evropská komise. *Kampaň o označování výrobků, které splňují evropské normy* [online]. c2010 [cit. 2011-03-01]. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/news/business/100419_cs.htm/>.
- [48] Evropská komise. *RAPEX* [online]. c2010 [cit. 2011-03-28]. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/index_en.htm>.
- [49] Česká obchodní inspekce. *Přeshraniční řešení sporů v Evropě* [online]. c2010 [cit. 2011-03-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.coi.cz/files/documents/adr-studie-ceska-verze-1.pdf/>>.
- [50] BusinessInfo.cz. *EU chce sjednotit pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů* [online]. c1997-2011 [cit. 2011-03-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/aktuality-z-evropske-unie/eu-mimosoudni-reseni-spotrebitel-spory/1000661/59528/>>.
- [51] DUPAL, L. et al. *Rádce spotřebitele*. 1. vyd. Brno: CP Books, a.s, 2005. 93 s. ISBN 80-251-0497-4.
- [52] Finanční arbitr ČR. *Poslání a úkoly finančního arbitra* [online]. c19c2011 [cit. 2011-03-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-poslani-a-ukoly-financniho-arbitra.html/>>.
- [53] Česká obchodní inspekce. *Řešení drobných nároků do 2000 EUR* [online]. c2010 [cit. 2011-03-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.coi.cz/cs/esc-2/reseni-drobnych-naroku-do-2000-eur/reseni-drobnych-naroku-do-2000-eur-1.html>>.
- [54] Dolceta. *Dolceta* [online]. c2005-2010 [cit. 2011-03-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.dolceta.eu/ceska-republika/>>.
- [55] MARSH, D. *The Easyway Guide To Consumer Law*. 5th ed. London: Turnaround Publisher Services Ltd, 2010. 144 s. ISBN 9781847161451.
- [56] Office of fair trading. *Consumer Credit Act* [online]. c2010 [cit. 2011-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.oft.gov.uk/about-the-oft/legal-powers/legal/cca/>>.

- [57] Evropská komise. *Consumer associations & network in United Kingdom* [online]. c2010 [cit. 2011-03-17]. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/docs/UK_web_country_profile.pdf>.
- [58] The Department for Business, Innovation and Skills. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.bis.gov.uk/>>.
- [59] The Department of Health. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.dh.gov.uk/en/index.htm>>.
- [60] The Department for Environment, Food and Rural Affairs. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://ww2.defra.gov.uk/corporate/about/with/customer/>>.
- [61] Office of Fair Trading. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.oft.gov.uk/about-the-oft/>>.
- [62] Food Standards Agency. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.food.gov.uk/aboutus/>>.
- [63] Financial Services Authority. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.fsa.gov.uk/>>.
- [64] OFCOM. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.ofcom.org.uk/about/what-is-ofcom/>>.
- [65] The Health and Safety Executive. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.hse.gov.uk/>>.
- [66] Office of the Gas and Electricity Markets. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.ofgem.gov.uk/>>.
- [67] Which? *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.which.co.uk/about-which/what-we-do/>>.
- [68] Citizens Advice. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.citizensadvice.org.uk/index/aboutus.htm>>.
- [69] BSI Group. *About BSI Group* [online]. c2010 [cit. 2011-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.bsigroup.co.uk/About-BSI/>>.

- [70] Dolceta. *Safety marks* [online]. c2011 [cit. 2011-03-28]. Dostupný z WWW:
<<http://www.dolceta.eu/united-kingdom/Mod1/spip.php?rubrique67/>>.
- [71] Financial Ombudsman Service. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-24]. Dostupný z WWW: <<http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/index.html>>.
- [72] ADR. *Types of ADR* [online]. c2011 [cit. 2011-03-24]. Dostupný z WWW:
<http://www.adrnow.org.uk/go/Section_1.html>.
- [73] The Department for Business, Innovation and Skills. *Super Complaints* [online]. c2008 [cit. 2011-03-26].
Dostupný z WWW:
<<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.berr.gov.uk/consumers/enforcement/super-complaints/page17902.html>>.
- [74] Office of Fair Trading. *Super Complaints* [online]. c2011 [cit. 2011-03-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.offt.gov.uk/OFTwork/markets-work/super-complaints/>>.
- [75] Consumer Direct. *About us* [online]. c2011 [cit. 2011-03-27]. Dostupný z WWW:
<<http://www.consumerdirect.gov.uk/about/>>.
- [76] MPO. *Hodnotící zpráva o spotřebitelských trzích* [online]. c2005 [cit. 2011-04-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument82335.html>>.
- [77] Evropská komise. *4. Hodnotící zpráva EU* [online]. c2011 [cit. 2011-04-05]. Dostupný z WWW:
<http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/4th_edition_scoreboard_en.pdf>.
- [78] Evropská komise. *Výroční zpráva 2010* [online]. c2011 [cit. 2011-04-05]. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/ceskarepublika/press/press_releases/11_280_cs.htm>.
- [79] Evropská komise. *5. Hodnotící zpráva EU* [online]. c2011 [cit. 2011-03-28].
<http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/5th_edition_scoreboard_en.pdf>.
- [80] Office of National Statistics. *Population* [online]. c2011 [cit. 2011-04-25].
<<http://www.statistics.gov.uk/cci/nugget.asp?id=6>>

[81] Český statistický úřad. 5. *Obyvatelstvo* [online]. c2011 [cit. 2011-04-25].

<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/obyvatelstvo_lide>.

[82] Finanční arbitr ČR. *Výroční zpráva 2010* [online]. c2011 [cit. 2011-04-05]. Dostupný z WWW:

Dostupný z WWW: <http://www.finarbitr.cz/download/301_cs_vyrocní_zprava_cz.pdf>.

[83] Finanční arbitr ČR. *Průvodce podáním žádosti* [online]. c2011 [cit. 2011-03-28].

Dostupný z WWW: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-pruvodce-podanim-zadosti-it_6.html?1301640836#form>.

[84] Finanční arbitr ČR. *Příklady řešených sporů* [online]. c2011 [cit. 2011-03-28].

Dostupný z WWW: <<http://www.finarbitr.cz/cs/spory-priklady-resenych-sporu.html#o1/>>.

[85] Financial Ombudsman Service. *Annual review 2009/2010* [online]. c2010 [cit. 2011-03-31]. Dostupný z WWW:

<<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/about.html#20>>.

[86] Financial Ombudsman Service. *Payment protection insurance* [online]. c2011 [cit. 2011-03-31]. Dostupný z WWW:

<<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/factsheets/payment-protection-insurance.pdf>>.

[87] Financial Ombudsman Service. *How to complain* [online]. c2011 [cit. 2011-04-01].

Dostupný z WWW:

<<http://www.financial-ombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm/>>.

[88] Financial Ombudsman Service. *Final decisions* [online]. c2011 [cit. 2011-04-03].

Dostupný z WWW:

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/omb-decision-C.pdf>.

[89] Financial Ombudsman Service. *Ombudsman news* [online]. c2011 [cit. 2011-04-04].

Dostupný z WWW: <<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ombudsman-news/83/83-financial-difficulties.htm>>.

- [90] Financial Ombudsman Service. *Ombudsman news* [online]. c2011 [cit. 2011-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ombudsman-news/67/67-cash-machines.html>>.
- [91] Česká obchodní inspekce. *Výroční zpráva 2009* [online]. c2011 [cit. 2011-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.coi.cz/files/documents/vyrocní-zpráva-annual-report-2009.pdf>>.
- [92] Česká obchodní inspekce. *Co udělat, než nás kontaktujete* [online]. c2011 [cit. 2011-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.coi.cz/cs/esc-2/aste-otazky-a-pripady/co-udelat-nez-nas-kontaktujete.html>>.
- [93] Česká obchodní inspekce. *Časté případy* [online]. c2011 [cit. 2011-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.coi.cz/cs/esc-2/aste-otazky-a-pripady/aste-pripady.html>>.